



**KWALITEITS  
INSTITUUT  
NEDERLANDSE  
GEMEENTEN**

## **GEMMA-Informatiearchitectuur**

Dienstverlening door de gemeente

Naam: Architectuurteam KING  
Versie: 1.0  
Datum: 15-12-2009  
Status: Eindversie

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding .....</b>	<b>5</b>
1.1. Aanleiding en reikwijdte .....	5
1.2. Doel en doelgroep .....	5
1.3. Gebruik van het document .....	6
1.4. Relatie tot andere architecturen en onderdelen .....	7
1.4.1. De NORA .....	7
1.4.2. De GEMMA-producten .....	8
1.4.3. De architectuurgebieden .....	8
1.5. GEMMA in de toekomst .....	10
1.6. Opzet van de GEMMA Informatiearchitectuur .....	10
<b>2. Informatiearchitectuur principes .....</b>	<b>12</b>
2.1. Thema 1: zaak- en procesgericht werken .....	12
2.2. Thema 2: ontsluiting en gebruik van basisgegevens .....	14
2.3. Thema 3: naast koppelen ook kantelen en generiek maken .....	14
2.4. Thema 4: de gemeente ontwikkelt zich tot dé poort van de overheid .....	16
2.5. Thema 5: aansluiten op e-overheidsvoorzieningen .....	17
2.6. Thema 6: ketensamenwerking en de federatieve overheid .....	18
2.7. Thema 7: groeipad naar serviceoriëntatie .....	19
<b>3. Informatiearchitectuur platen .....</b>	<b>20</b>
3.1. Aanleiding .....	20
3.2. Informatiefuncties .....	22
3.3. Opbouw .....	22
<b>4. Frontoffice .....</b>	<b>25</b>
4.1. Inleiding .....	25
4.2. Het gebruik van kanalen en media .....	26
4.3. Vraaggeleiding .....	27
4.4. Klantcontacten .....	29
4.4.1. Van klantvraag tot levering .....	29
4.4.2. Informeren .....	29
4.4.3. Persoonsgebonden informeren .....	32
4.4.4. Uitvoeren intake .....	33
4.4.5. Identificatie, authenticatie en autorisatie .....	34
4.4.6. Innen .....	35
4.5. Kanaalintegratie .....	35
4.6. Leveren .....	35
<b>5. Midoffice .....</b>	<b>37</b>
5.1. Inleiding .....	37
5.2. Klantcontactenbeheer .....	38
5.2.1. Inleiding .....	38
5.2.2. Relatiebeheer .....	38
5.2.3. Contactregistratie .....	39
5.2.4. Ondersteuning van kanaalsturing .....	39
5.3. Zakenbeheer .....	41
5.3.1. Zakenregistratie .....	42
5.3.2. Werktoewijzing of "Human workflow" .....	42

5.3.3. Processturing .....	43
5.4. Beheer documentaire informatie.....	45
5.4.1. Inleiding .....	45
5.4.2. Archief functie.....	45
5.4.3. Document beheer.....	45
5.4.4. Dossierbeheer .....	46
5.4.5. Contentbeheer.....	47
5.5. Ontsluiting basisgegevens .....	49
5.5.1. Het stelsel van basisregistraties.....	49
5.5.2. Binnengemeentelijk gebruik van basisgegevens .....	50
5.6. Verbinden.....	53
<b>6. Backoffice.....</b>	<b>56</b>
6.1. Inleiding.....	56
6.2. Sectorspecifieke informatiefuncties .....	57
6.3. Beheer basisgegevens .....	59
<b>Bijlage A: Kanalen, media en hun gebruik .....</b>	<b>62</b>
<b>Bijlage B: Inrichtingsprincipes Frontoffice.....</b>	<b>63</b>
<b>Bijlage C: Inrichtingsprincipes Midoffice .....</b>	<b>79</b>
<b>Bijlage D: Inrichtingsprincipes Backoffice .....</b>	<b>91</b>
<b>Bijlage E: Landelijke voorzieningen in het NUP.....</b>	<b>94</b>
<b>Bijlage F: Verwijzingen naar NORA.....</b>	<b>97</b>
<b>Bijlage G: Standaarden .....</b>	<b>99</b>
<b>Bijlage H: Begrippenlijst .....</b>	<b>102</b>
<b>Bijlage I: Afkortingenlijst.....</b>	<b>106</b>
<b>Bijlage J: Brondocumenten .....</b>	<b>108</b>

## Bijdragen

Onderstaande personen hebben bijgedragen aan de totstandkoming van dit document:

### Projectteam EGEM i-teams

Ad Gerrits	Joël van der Elst
Adrie Spruit	Jeffrey Gortmaker
Hans Wierenga	Eugène ter Beek
Peter Klaver	Pascal Huijbers
Kees Stapper	

### Externe reviews

Kitty Kösters	AIA software
Ria van Rijn	Atelier Helder
Ferry van der Hoeven	Atos
Lidwien Meijers	Centric
Ronald de Zwart	Divosa
Theo Peters	Gemeente Alkmaar
Peter Karssenberg	Gemeente Arnhem
Bert den Uijl	Gemeente Delft
Marcel Bakker	Gemeente den Haag
Peter de Wit	Gemeente Eindhoven
Rob Heimering	Gemeente Heerhugowaard
Lonneke Dikmans	Gemeente Rotterdam
Jeroen Cival	Gemeente Rotterdam
Peter Keijzers	Gemeente Tilburg
Ferdinand de Groot	Gemeente Zwolle
Marie Hol	Gemeente Zwolle
Jurgen Aarden	GouwIT
Hans Wollfenbuttel	GouwIT
Sjef Hoeks	GouwIT
Mike van Dijk	Green Valley
Robert Parhonyi	Inter Access
Leonard Verspui	Logica
John Rooijackers	Pink Roccade Local Government
Ineke van Gelder	Programma Overheid heeft Antwoord
Sander van de Merwe	Roxit
Marc Derksen	Seneca
Jelmer van der Windt	SIMgroep
Kees Duijvelaar	VNG

## 1. Inleiding

### 1.1. Aanleiding en reikwijdte

GEMMA, de GEMEentelijke Model Architectuur, is een uitwerking van de NORA (Nederlandse Overheid Referentie Architectuur) en vormt de domeinarchitectuur voor gemeenten. De GEMMA vormt dus de basis voor de architectuur van een individuele gemeente en is richtinggevend bij het realiseren van de elektronische overheid. GEMMA bestaat uit een aantal onderdelen. In het nu voorliggende document wordt de GEMMA-informatiearchitectuur beschreven

Belangrijke ontwikkelingen die het nodig maken om de gemeentelijke informatiearchitectuur te beschrijven zijn:

- De gemeenten gaan zich ontwikkelen tot dé poort tot de overheid;
- De overheid die gezien wordt als een federatief stelsel van samenwerkende organisaties;
- De start van het Nationaal Uitvoerings Programma Dienstverlening en e-overheid (NUP) dat als landelijk programma de prioriteiten aangeeft waarmee gemeenten moeten gaan aansluiten op landelijke e-overheidsvoorzieningen;
- De ambities voor de verdere digitalisering van de gemeente inclusief het zaak- en procesgericht werken;
- De geleidelijke invoering van een servicegerichte architectuur binnen de overheid;
- Algemene ontwikkelingen en trends op het vlak van Europese wet- en regelgeving en ICT.

De GEMMA-Informatiearchitectuur gaat uit van het landelijke beleid en de landelijke planning voor de e-overheid. Belangrijk is het NUP waarin de prioriteiten en de planning van de e-Overheid zijn opgenomen. De hier beschreven architectuur is niet vrijblijvend maar al op korte termijn richtinggevend bij de ontwikkeling van de gemeentelijke informatiehuishouding. Die richting wordt gewezen met behulp van principes, modellen en standaarden.

De GEMMA-informatiearchitectuur gaat over informatiefuncties, gegevens, applicaties en landelijke voorzieningen die kunnen worden ingezet bij de dienstverlening aan klanten: burgers, bedrijven en instellingen. Bij dienstverlening kan het gaan om een expliciet verzoek (bijvoorbeeld een vergunningsaanvraag of een algemene informatievraag) of een impliciet verzoek (bijvoorbeeld het attenderen van een burger dat het paspoort binnenkort verloopt). Informatiearchitectuur gaat ook over het verzamelen en beheren van de gegevens die voor deze dienstverlening nodig zijn, zoals landelijke en lokale basis- en zaakgegevens.

### 1.2. Doel en doelgroep

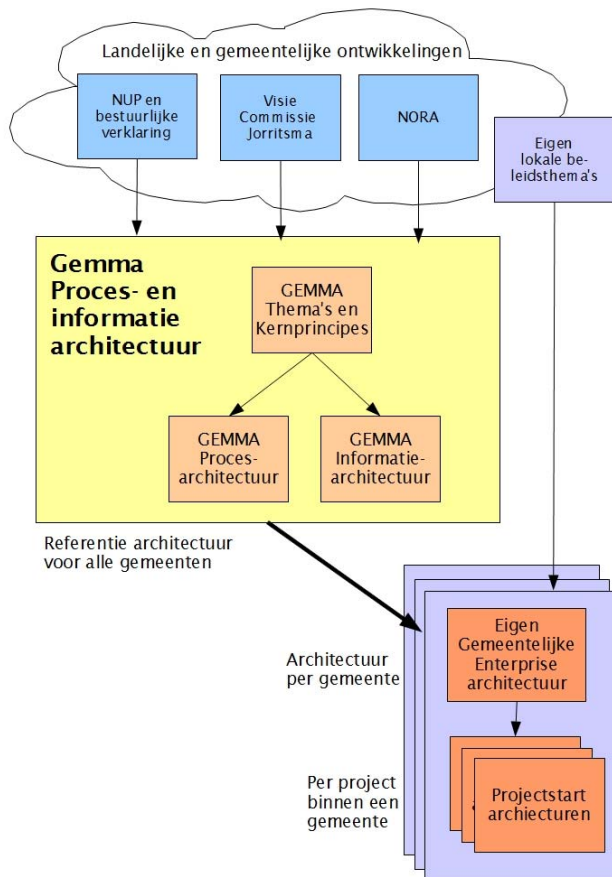
De voorliggende informatiearchitectuur is een kader voor de gemeentelijke informatievoorziening. Doel is de ondersteuning van de gemeentelijke dienstverleningsprocessen.

Zo'n kader moet voldoende generiek zijn om voor langere tijd bruikbaar te zijn voor meerdere gemeenten, maar moet ook voldoende richting geven bij het daadwerkelijk realiseren van de gemeentelijke informatievoorziening. Gekozen is voor een opzet die aansluit op de andere GEMMA architectuurdocumenten en tegelijkertijd compact en toch voldoende normatief is.

De doelgroep bestaat uit degenen die zich bezig houden met het thema elektronische overheid (e-overheid). Dat kunnen I&A-managers, architecten, ontwerpers, adviseurs en projectleiders zijn, maar ook proceseigenaren.

### 1.3. Gebruik van het document

De voorliggende GEMMA-Informatiearchitectuur is als een landelijke referentie ontwikkeld. Het is een generieke architectuur die door de gemeente moet worden vertaald naar de eigen lokale situatie.



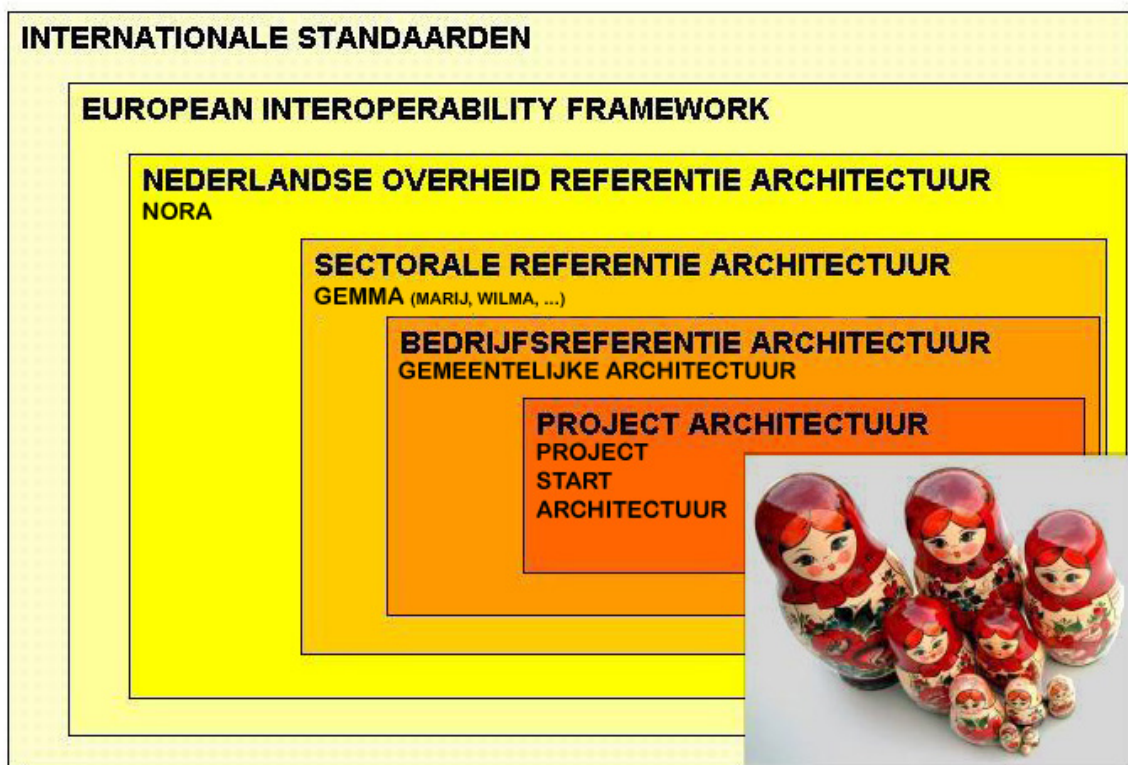
**Figuur 1: Vertaling naar de gemeentelijke situatie**

Bij het maken van zo'n vertaling, dus bij het opstellen van een eigen architectuur, is het belangrijk de volgende vragen te beantwoorden:

- Wat zijn belangrijke lokale beleidsthema's waarbij inzet van ICT de gemeente helpt om helpen haar doelstellingen te realiseren?
- Welke ambities heeft de gemeente zelf ten aanzien van het thema e-overheid?
- Welke sourcingstrategie volgt de gemeente waarbij het gaat om welke ICT processen, diensten en voorzieningen men in huis wil houden en welke men wil uitbesteden. Wil men zelfstandig uitbesteden aan marktpartijen of kiest men voor een samenwerkingverband met andere gemeenten?
- Welke leveranciersbeleid heeft de gemeente? Streeft men naar zo min mogelijk ict-leveranciers of volgt men juist een "multi-vendor" inkoopbeleid?
- Wat zijn de mogelijkheden in termen van geld, menskracht, kennis en aandacht van bestuur, management en uitvoering?
- Wat is de bestaande situatie met betrekking tot de eigen ICT-voorzieningen?

- Welk technologiebeleid volgt de gemeente in verband met de inpasbaarheid van software op de technische infrastructuur en in het technisch beheer?
- Wat is het gemeentelijk beleid ten aanzien van open en closed software?
- Aan welke aanvullende eisen moet de benodigde software voldoen?

De gemeentelijke vertaling van GEMMA resulteert idealiter in een eigen gemeentelijke informatiearchitectuur. Deze gemeentelijke architectuur vormt op haar beurt het kader waarbinnen nieuwe gemeentelijke projecten een project startarchitectuur moeten opleveren. De aanpak waarbij een architectuur op een lager niveau telkens een uitwerking is van een architectuur op het bovenliggende niveau wordt ook wel het Matroesjka-model genoemd. Dit naar analogie van de Russische poppetjes die ieder voor zich weer passen in een poppetje van een bovenliggende maat.



**Figuur 2: Matroesjka-model: aaneensluitende architecturen**

## 1.4. Relatie tot andere architecturen en onderdelen

### 1.4.1. De NORA

De NORA vormt voor de e-overheid het landelijke architectuurnkader dat in de GEMMA wordt vertaald naar het gemeentelijke domein. GEMMA vormt dus het gemeentelijke architectuurnkader. Het legt andere accenten dan de NORA omdat het bedoeld is om specifieker te sturen en omdat gemeenten op bepaalde punten niet met andere overheidsorganisaties te vergelijken zijn.

Een punt waarop gemeenten zich onderscheiden is het zeer brede productassortiment, met per product vaak relatief weinig uitvoerende medewerkers. Gemeentes maken daarbij van oudsher gebruik van taakspecifieke toepassingen. Een ander punt wat gemeentes bijzonder maakt is dat

zij dé poort tot de gehele overheid vormen en dus meer dan alleen haar eigen producten moeten ontsluiten.

GEMMA moet op termijn als een zelfstandige architectuur door gemeenten gebruikt kunnen worden. Omdat GEMMA nog in ontwikkeling is zijn niet alle noodzakelijke deelterreinen voldoende gemeentespecifiek uitgewerkt. Zo zijn beveiligingsaspecten zeer belangrijk maar in deze versie van de GEMMA informatiearchitectuur nog onderbelicht. Voor een aantal onderdelen wordt daarom nog verwezen naar de NORA (zie bijlage F).

#### **1.4.2. De GEMMA-producten**

GEMMA is een familie van architectuurproducten. De belangrijkste producten zijn:

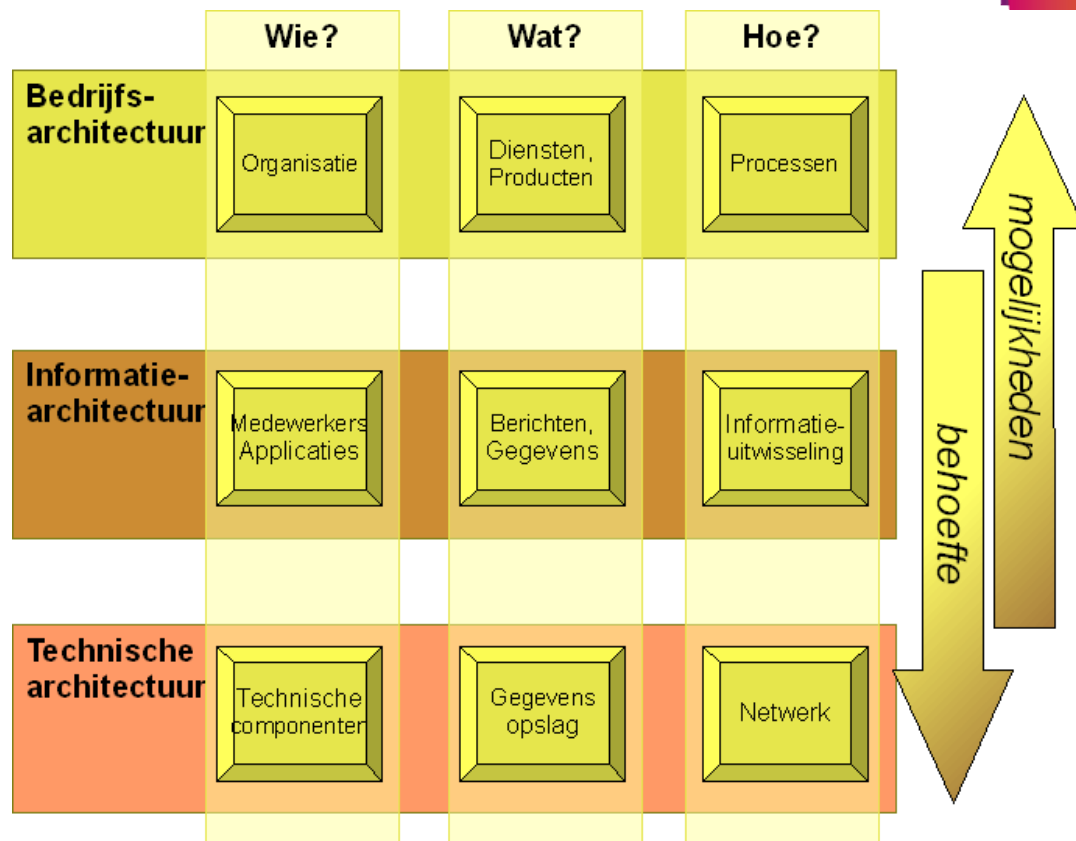
- Handreiking Strategie e-Gemeente;
- GEMMA Thema's en Kernprincipes;
- GEMMA procesarchitectuur;
- Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB);
- het Referentiemodel Zaken (RGBZ);
- Uitwisselingsformaat (StUF);
- Het document "Werken onder Architectuur";
- de voorliggende GEMMA Informatiearchitectuur.

De Thema's en Kernprincipes zijn bepalend voor de GEMMA Procesarchitectuur en de GEMMA Informatiearchitectuur.

Bij gebruik van de Gemma Informatie architectuur moeten altijd de GEMMA Thema's en Kernprincipes als bovenliggend kader worden meegenomen. In hoofdstuk 2, Informatiearchitectuur principes, worden per thema de principes van de Informatiearchitectuur behandeld.

#### **1.4.3. De architectuurgebieden**

De bedrijfsarchitectuur, waarvan de GEMMA procesarchitectuur deel uitmaakt, bepaalt de Informatiearchitectuur en daarmee de behoefte aan informatievoorzieningen. In de ontwerpfase wordt daarom van boven (organisatie, diensten/producten, processen) naar beneden geredeneerd (applicaties, gegevens, informatie). Andersom bepaalt de informatiearchitectuur (en in het verlengde daarvan de technische architectuur) de inhoud en de mogelijkheden van de bedrijfsarchitectuur.



**Figuur 3: Architectuurgebieden**

De GEMMA Informatiearchitectuur beschrijft niet de Technische architectuur. Wel worden de koppelvlakken tussen de Informatiearchitectuur en de Technische architectuur aangegeven.

### 1.5. GEMMA in de toekomst

Gemeenten zijn constant in ontwikkeling. Er komen steeds nieuwe taken, verantwoordelijkheden en uitdagingen. Dat zal de komende jaren eerder meer dan minder worden. Iedere stap in de richting van het verbeteren van de dienstverlening en het verminderen van de administratieve lasten leidt tot nieuwe uitdagingen en keuzes.

Ook de GEMMA wordt voortdurend verder ontwikkeld. Doel is steeds het hoofd te bieden aan de uitdagingen waar gemeenten voor staan. Zo is de GEMMA de afgelopen jaren gegroeid van een set onafhankelijk van elkaar ontwikkelde standaarden en modellen, naar een steeds meer coherente set van architectuurmodellen en standaarden.

Bij de toekomstige ontwikkeling van de GEMMA zal naar verwachting extra aandacht zijn voor:

- Een betere afstemming tussen en uitdieping van de verschillende onderdelen van de GEMMA. Steeds meer zaaktypen<sup>1</sup> uit de zaaktypecatalogus zullen gekoppeld worden aan de e-processen en de e-formulieren. Daarmee wordt het mogelijk om vanuit de processen een verbinding te maken naar de systemen uit de informatiearchitectuur, en zelfs naar concrete StUF-berichten. Door deze betere afstemming kan de graad van standaardisatie verder toenemen wat tot een vergroting van de interoperabiliteit leidt;
- De scope van GEMMA wordt uitgebreid. Nu is de scope van de meeste GEMMA onderdelen beperkt tot dienstverlening aan individuele klanten. Er is echter steeds meer vraag naar kaders voor thema's die hier buiten vallen, zoals bijvoorbeeld handhaving en proactieve dienstverlening;
- Geografische gegevens en de daarbij behorende voorzieningen zullen meer aandacht gaan krijgen binnen de informatiearchitectuur. Geografische informatie speelt een steeds belangrijker rol en moet worden afgestemd op administratieve gegevens. Een voorbeeld hiervan is een reeds gestart project om de StUF standaard uit te breiden zodat hiermee ook geografische gegevens kunnen worden uitgewisseld conform de bestaande geografische standaarden;
- Het werken in federatief verband neemt toe. Dat heeft gevolgen voor de gemeentelijke informatiehuishouding. De verdeling van taken en voorzieningen binnen de diverse overheidslagen zal de komende jaren steeds meer uitkristalliseren, inclusief de daarbij behorende noodzaak om gestandaardiseerd gegevens uit te wisselen. Binnen deze versie van de GEMMA is rekening gehouden met deze ontwikkeling. De uitkomsten van een aantal lopende en nog te starten ontwikkeltrajecten zijn echter nog niet altijd duidelijk en nog niet alle benodigde standaarden zijn al beschikbaar. Te zijner tijd zal een nadere uitwerking op onderdelen nodig zijn;
- De standaarden<sup>2</sup> en modellen zullen minder vrijblijvend en het gebruik zal toetsbaar gemaakt worden. Er kan dan worden geconstateerd wie wel en wie niet aan de GEMMA standaarden voldoet en kan een vorm van certificering worden toegepast. Een voorbeeld hiervan is de voorgenomen compliancy-voorziening voor de StUF-standaard.

### 1.6. Opzet van de GEMMA Informatiearchitectuur

In de volgende hoofdstukken worden de onderdelen van de GEMMA-informatiearchitectuur beschreven:

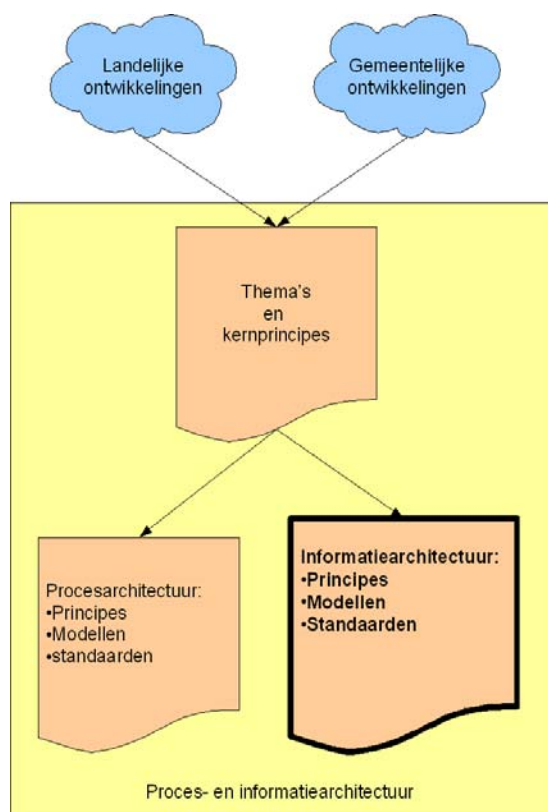
<sup>1</sup> Begrippen worden toegelicht in Bijlage H: Begrippenlijst.

<sup>2</sup> Zie voor standaarden de Bijlage G: Standaarden.

- Hoofdstuk 2 beschrijft per thema de principes, die de inrichting bepalen van de gemeentelijke informatiehuishouding.
- Hoofdstuk 3 behandelt de nieuwe platen van de GEMMA-informatiearchitectuur. In die platen wordt de gemeente gepositioneerd als onderdeel van de federatieve overheid.
- Onderwerp van hoofdstuk 4 is de Frontoffice en de informatiefuncties die nodig zijn om klantcontacten af te handelen.
- Generieke informatiefuncties, die dienstbaar zijn aan zowel de Frontoffice als de Backoffice, worden beschreven in hoofdstuk 5: de Midoffice.
- Tenslotte worden in hoofdstuk 6 de informatiefuncties en applicaties van de Backoffice behandeld.
- Het document sluit af met een uitgebreid naslagwerk in de vorm van bijlagen. Daarin zijn bijvoorbeeld opgenomen: principes per informatiefunctie, standaarden, afkortingen- en begrippenlijst en bronnen.

## 2. Informatiearchitectuur principes

In het document “GEMMA Thema's en Kernprincipes”<sup>3</sup> wordt een zevental thema's beschreven met de bijbehorende kernprincipes. De Thema's en Kernprincipes zijn bepalend voor de GEMMA-procesarchitectuur en de GEMMA-Informatiearchitectuur. Bij het gebruik van de informatiearchitectuur principes dienen ook de kernprincipes toegepast te worden. Dit wordt schematisch weergegeven in onderstaande figuur.



**Figuur 4: Relatie GEMMA architectuurdocumenten**

Thema's en kernprincipes zijn smaakmakend voor de GEMMA informatiearchitectuur: de ambities, de behandelde onderwerpen en het begrippenkader. In dit hoofdstuk worden de GEMMA informatiearchitectuur principes beschreven, geordend volgens de zeven thema's:

1. Zaak- en procesgericht werken;
2. Ontsluiting en gebruik van basisgegevens;
3. Naast koppelen ook kantelen en generiek maken;
4. De gemeente ontwikkelt zich tot dé poort van de overheid;
5. Aansluiten op e-overheidsvoorzieningen (volgens NUP);
6. Ketensamenwerking en de federatieve overheid;
7. Groeipad naar serviceoriëntatie.

### 2.1. Thema 1: zaak- en procesgericht werken

Zaak- en procesgericht werken wordt in de informatievoorziening van de gemeente ondersteund door middel van systemen voor zakenbeheer zoals het zakenmagazijn, business process management systemen (BPMS) en workflowmanagementsystemen (WFMS) en systemen waarin

<sup>3</sup> Gepubliceerd in april 2009

meerdere functies zijn verzameld. Daarnaast spelen een rol: document- en dossiermanagementsystemen en de applicaties waarin zaakobjecten worden beheerd. Deze voorzieningen dienen te voldoen aan de volgende principes:

- P1.1 Onze gemeente registreert, beheert, ontsluit en verstrekt zaakgegevens conform het landelijke referentiemodel voor gemeentelijke zaakgegevens (het RGBZ).
- P1.2 Zaakinformatie is te ontsluiten via verschillende zaakkenmerken die voor de klant en de interne bedrijfsvoering betekenisvol zijn.
- P1.3 Een document wordt eenmalig digitaal opgeslagen, ook al hoort het bij meerdere zaken. Van ieder document is bekend bij welke za(a)k(en) het hoort.
- P1.4 Onze gemeente kan voor elke zaak op ieder moment een zaakdossier produceren, bestaande uit alle zaakkenmerken en alle documenten die aan de zaak zijn gekoppeld.
- P1.5 Onze gemeente zorgt dat de intake van zaken via alle kanalen voldoet aan dezelfde eisen van kwaliteit en verwerkbaarheid. Voor kanalen waarvoor controles niet synchroon kunnen worden uitgevoerd - zoals e-mail en post - worden kwaliteitscontroles zo vroeg mogelijk uitgevoerd zodat gegevens dezelfde kwaliteit krijgen als wanneer deze controles wel synchroon waren uitgevoerd<sup>4</sup>.
- P1.6 Bij de verstrekking van zaakinformatie wordt rekening gehouden met de openbaarheid van informatie en de uitvoering van de wettelijke bescherming van gevoelige informatie.
- P1.7 Onze gemeente kan een klant melden wanneer een zaak waarbij hij belanghebbende is, van status verandert. De klant kan via voorkeuren aangeven welke informatie hij via welk kanaal wil ontvangen.

---

<sup>4</sup> Zie begrippenlijst voor een toelichting op de begrippen synchroon en asynchroon.

## 2.2. Thema 2: ontsluiting en gebruik van basisgegevens

Burgers, bedrijven en instellingen hoeven slechts eenmalig gegevens aan de overheid te verstrekken. Die gegevens worden daarna overheidsbreed gebruikt. Duidelijk moet zijn wie de waarde van een gegeven bepaalt: de gemeente zelf, een andere overheidsorganisatie of de klant zelf (bijvoorbeeld als het gaat om zijn bankrekeningnummer).

De gemeente wordt hierbij ondersteund via de aansluiting op landelijke registraties en de daarbij horende terugmeldfaciliteit(en), eigen registraties, gegevensservices en het gegevensmagazijn.

- P2.1      Onze gemeente beschikt over voorzieningen zodat ze burgers, bedrijven en instellingen niet om gegevens vraagt die binnen het overheidsdomein al bekend zijn.
- P2.2      Onze gemeente weet van elk type gegeven dat zij gebruikt welke partij de bronhouder is. Dat wil zeggen: de zeggenschap heeft over de waarde van dat gegeven.
- P2.3      Onze gemeente weet van elk geregistreerd gegeven wat de herkomst en kwaliteitsborging is. Bij gegevens met meerdere bronhouders wordt één authentieke (landelijke) afslag gebruikt met daarin een kopie van de gegevens.
- P2.4      Wanneer eigen kopieën van gegevens uit een authentieke afslag worden vastgelegd, dan worden die actueel gehouden via mutatieberichten die de bronhouder verstrekt. De termijn waarbinnen mutatieberichten worden verwerkt sluit aan bij de behoefte aan actualiteit van de afnemer.
- P2.5      Onze gemeente werkt actief mee aan het verbeteren van de kwaliteit van basisgegevens. Er wordt alleen afgeweken van het gebruik van een basisgegeven bij gerede twijfel aan de juistheid daarvan. Het gegeven wordt dan aangemerkt als “n onderzoek” en teruggemeld aan de bronhouder conform de vastgestelde terugmeldprocedure. Intern en met ketenpartners wordt op een vergelijkbare manier gewerkt aan de kwaliteitsverbetering van gegevens.
- P2.6      Onze gemeente levert gegevens aan ketenpartners conform afspraken met betrekking tot toegang en koppelvlak.
- P2.7      Onze gemeente past de landelijk vastgestelde gemeentelijke en landelijke standaarden voor basisgegevens toe zoals StUF, RSGB, RGBZ, NEN 3610.
- P2.8      Onze gemeente bewaakt de referentiële integriteit<sup>5</sup> van haar informatiehuishouding. Bij documenten waarvan de bewaarplicht afhankelijk is van een of meer dossiers, wordt, bijvoorbeeld door middel van een abonnement op statusveranderingen van deze dossiers, geborgd dat een document wordt geschoond wanneer het geen deel meer uitmaakt van enig dossier. Bij contentitems met een link naar andere contentitems, toetst zij regelmatig of links nog wel geldig zijn. Bij gegevens waarvan het bestaansrecht afhangt van een of meer basis- en zaakgegevens, is een abonnement op deze gegevens nodig.

## 2.3. Thema 3: naast koppelen ook kantelen en generiek maken

Met “kantelen” wordt bedoeld het vervangen van de sectorale inrichting van gemeentelijke processen door een meer klantgerichte inrichting. De informatievoorziening draagt hieraan bij

<sup>5</sup> Zie begrippenlijst Bijlage H: Begrippenlijst, pagina 102.

door de gemeente één gezicht naar de klant te geven en de achterliggende complexiteit en structuur te verbergen. Generiek maken is het volgens een gestandaardiseerde en uniforme manier inrichten van processen, functionaliteit en gegevens zodat deze gemeentebreed gebruikt kunnen worden. In de informatievoorziening wordt dit bereikt door voor dezelfde informatiefunctie dezelfde applicatie(s) gemeentebreed toe te passen.

- P3.1      Onze gemeente voert de intake zodanig uit dat voor een bepaald proces, ongeacht het intakekanaal, altijd dezelfde gegevens worden verzameld.
- P3.2      Gegevens die al bekend zijn bij de overheid worden hergebruikt en niet opnieuw aan de klant gevraagd.
- P3.3      Onze gemeente gebruikt voor generieke informatiefuncties generieke voorzieningen.
- P3.4      Onze gemeente heeft een voorkeur voor informatiesystemen waar via parametrisering in eigen beheer nieuwe of gewijzigde producten en taken kunnen worden ondersteund.

## 2.4. Thema 4: de gemeente ontwikkelt zich tot dé poort van de overheid

Om zich tot de poort van de overheid te ontwikkelen, moeten de frontofficefuncties over goede geautomatiseerde ondersteuning beschikken. Deze ondersteuning geldt voor alle kanalen waarmee klanten met de overheid communiceren en bestaat onder meer uit de inrichting van de website, de Producten en Diensten Catalogus en het klant contact centrum (KCC).

- P4.1      Onze gemeente richt de ondersteuning van zoekfunctionaliteit en vraaggeleiding zodanig in dat de gehele overheid ontsloten wordt, behalve wanneer uit de vraag van de klant een beperking tot de gemeente blijkt.
- P4.2      Onze gemeente ondersteunt klantvragen via alle kanalen. De informatievoorziening is zodanig ingericht dat vervolgacties op klantvragen via meerdere kanalen plaats kunnen vinden.
- P4.3      Bij uitgaande communicatie naar klanten worden meerdere kanalen ondersteund. Bij bepaling van het meest geëigende kanaal wordt rekening gehouden met:
- Kanaalvoorkeuren van de klant;
  - De mate waarin de privacy van de klant in het geding is;
  - De gewenste mate van zekerheid dat het bericht de klant bereikt;
  - Het kanaal waardoor een initiërende vraag is binnen gekomen.
- P4.4      Bij de inrichting van de gemeentelijke informatiehuishouding wordt expliciet rekening gehouden met het streven om zoveel mogelijk klantvragen met behulp van self service of via het KCC te laten beantwoorden.
- P4.5      Onze gemeente kan bij beantwoording van klantvragen alle relevante gegevens en documenten verstrekken, inclusief gegevens van ketenpartijen.
- P4.6      Onze gemeente ondersteunt vraaggeleiding op basis van een doelgroepbenadering. Doelgroepen die zij niet gericht ondersteunt worden verwezen naar daarvoor bedoelde landelijke websites en callcenters.
- P4.8      Onze gemeente betreft contentitems vanuit landelijke bronnen voor zo ver deze geen gemeentespecifieke invulling vereisen.
- P4.9      Gemeentelijke content wordt kenbaar en doorzoekbaar gemaakt met toepassing van overheidsbrede standaarden.

## 2.5. Thema 5: aansluiten op e-overheidsvoorzieningen

Rijk, VNG, IPO en de UWV hebben in december 2008 een akkoord bereikt over het NUP. Het NUP bevat een selectie uit landelijke ICT-projecten die cruciaal zijn voor het verbeteren van de (digitale) e-dienstverlening, de zogeheten kerninfrastructuur. Naast deze kerninfrastructuur bevat het NUP nog zes voorbeeldprojecten. Aansluiting op het NUP heeft vergaande gevolgen voor de informatievoorziening van de gemeente. Zie Bijlage E: Landelijke voorzieningen in het NUP, pagina 94.

- P5.1      Onze gemeente stelt haar content en klantgebonden informatie beschikbaar aan de landelijke sites. Daardoor wordt de overheid als een geheel aan klanten gepresenteerd. Voorbeelden van landelijke sites zijn: Antwoord voor bedrijven, Mijnoverheid.nl en Overheid.nl.
- P5.2      Onze gemeente authenticceert en autoriseert klanten uitsluitend via daarvoor bedoelde landelijke voorzieningen zoals DigiD en de Gemeenschappelijke machtigings- en vertegenwoordigingsvoorziening (GMV).
- P5.3      Onze gemeente hanteert de landelijke basisregistraties als authentieke afslag van de daarin opgeslagen gegevens.
- P5.4      Onze gemeente doet bij gerede twijfel aan de juistheid van basisgegevens een terugmelding daarvan via de Digimelding.
- P5.5      Onze gemeente sluit aan op de landelijke basisregistraties via de Gemeenschappelijke ontsluiting basisregistraties (GOB).
- P5.6      Onze gemeente communiceert met andere overheidsorganisaties zoveel mogelijk via de Digikoppeling (voorheen OSB).

## 2.6. Thema 6: ketensamenwerking en de federatieve overheid

De gemeente vormt samen met andere overheidsorganisaties de federatieve overheid die als een geheel opereert. Dit heeft gevolgen voor onder meer procesbesturing, gegevensontsluiting, zaken- document- en contentbeheer.

- P6.1 Onze gemeente houdt van elke zaak waarvoor zij het bevoegd gezag is de voortgang bij in het zakenmagazijn. Zij weet van andere betrokken overheidspartijen wanneer zij welke (tussen-) resultaten zullen opleveren.
- P6.2 Onze gemeente richt de intake en afhandeling van zaken waarbij meerdere overheidspartijen betrokken zijn zodanig in dat de klant geen last heeft van organisatiegrenzen.
- P6.3 Onze gemeente stelt (delen van) het zaakdossier digitaal ter beschikking aan ketenpartijen die betrokken zijn bij het afhandelen van de zaak.
- P6.4 Gegevens en documenten van ketenpartijen die van belang zijn voor een door de gemeente af te handelen zaak worden ontsloten via het zaakdossier.
- P6.5 Bij de inrichting worden met ketenpartijen formele afspraken gemaakt in de vorm van servicelevel agreements (SLA's) over tenminste beschikbaarheid van gegevens, standaarden, betrouwbaarheid en responstijden.
- P6.6 Onze gemeente gebruikt voorzieningen om "content"-informatie met andere overheidsorganisaties uit te wisselen volgens landelijke standaarden. Ontvangen informatie kan via de algemene zoekfunctie samen met de eigen gemeentelijke informatie worden doorzocht en met de eigen opmaak worden gepresenteerd.

## 2.7. Thema 7: groeipad naar serviceoriëntatie

In de basis gaat serviceoriëntatie om een denkwijze: interacties tussen partijen worden gezien en ingevuld als diensten en/of services die een aanbieder partij op verzoek levert aan afnemers, die zelf bepalen wat ze met het resultaat doen. Deze denkwijze kan worden toegepast op organisatieniveau, op het niveau van informatiesystemen en op het niveau van de onderliggende informatietechnologie. Om de vruchten van deze denkwijze te kunnen plukken is het raadzaam de denkwijze op alle drie niveaus toe te passen. Dan is een maximum aan samenwerking met een minimum aan afspraken mogelijk.

- P7.1      Onze gemeente maakt gegevens, die voor meerdere taakvelden nodig zijn, beschikbaar via veilige, betrouwbare, plaatsonafhankelijk te gebruiken en nagenoeg altijd beschikbare raadpleegservices.
- P7.2      Onze gemeente zorgt dat services voor gegevensuitwisseling met de landelijke portalen en ketenpartners voldoen aan geldende overheidsstandaarden.
- P7.3      Bij de inrichting van voorzieningen wordt expliciet aandacht geschonken aan het via services beschikbaar kunnen stellen van gegevens aan derden. Bijvoorbeeld via webservices of rss-feeds.
- P7.4      Onze gemeente stelt voor elke controle waarbij de gemeente geautomatiseerd antwoord kan geven een service beschikbaar.
- P7.5      Onze gemeente stelt een service beschikbaar, voor elke melding die leidt tot geautomatiseerd uit te voeren wijzigingen in de eigen gegevenshuishouding. Een dergelijke melding heeft het karakter van een kennisgeving en kan worden uitgedrukt als een samenstelling van een bedrijfsobject en een gebeurtenis (bijvoorbeeld een betaling die moet worden verricht).
- P7.6      Onze gemeente regelt overkoepelende procesorkestratie en workflow uitsluitend via de generieke daarvoor bestemde voorzieningen.

### 3. Informatiearchitectuur platen

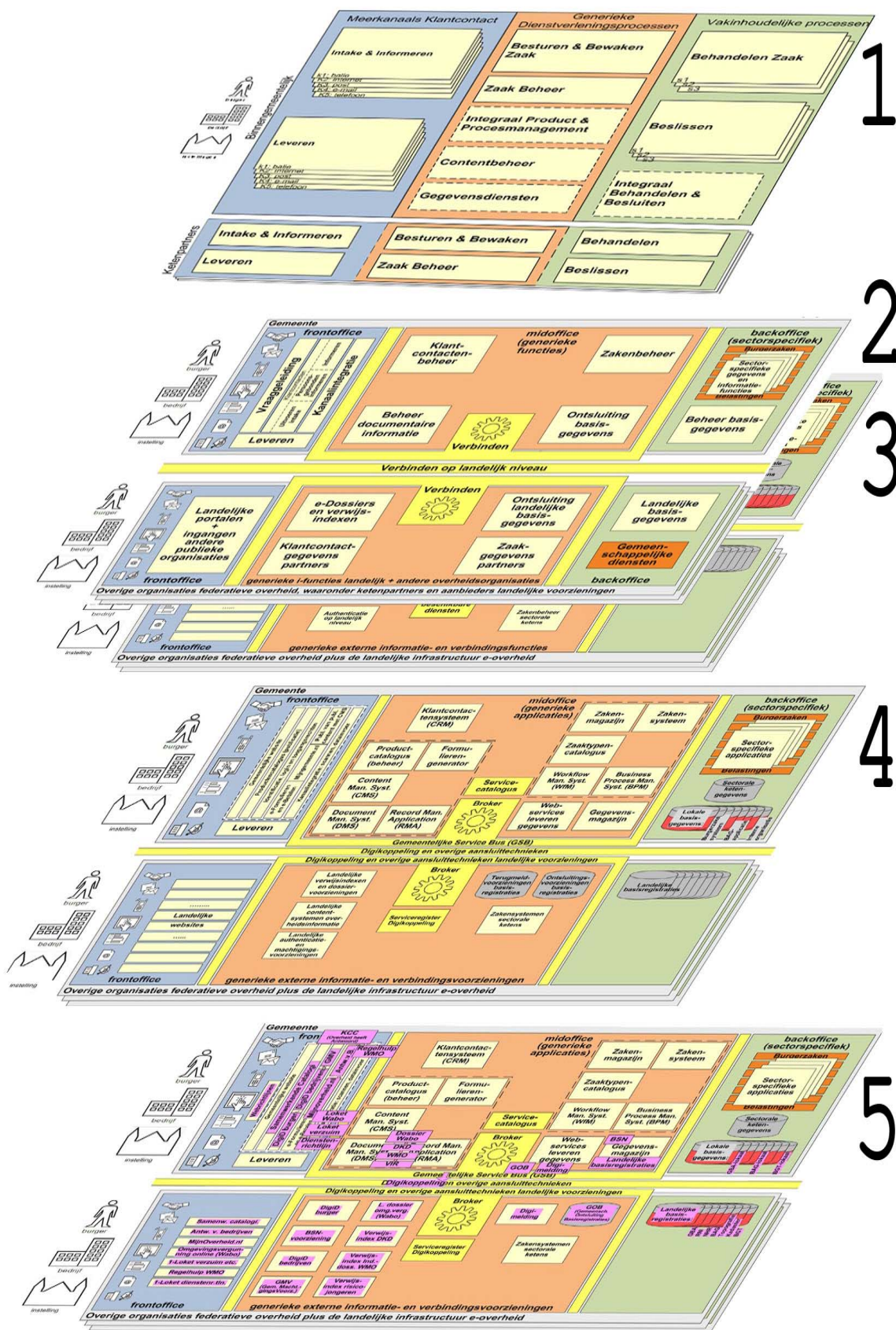
#### 3.1. Aanleiding

De GEMMA informatie architectuurplaten zoals die eerder door EGEM zijn gemaakt, tonen enkel de architectuur van de gemeente zelf. Echter, de gemeente vormt een onlosmakelijk deel van de federatieve overheid. Daarom zijn architectuurplaten nodig die de gemeentelijke architectuur tonen in relatie tot de omgeving en wat overheidsbreed beschikbaar en bruikbaar is.

In verband met de aan het NUP gekoppelde urgentie zijn ook de in het NUP opgenomen landelijke e-overheidsvoorzieningen expliciet opgenomen.

In Figuur 4: Processen, informatiefuncties, applicaties en landelijke voorzieningen”, worden alle onderscheiden architectuurlagen in relatie tot elkaar weergegeven:

Laag	Omschrijving	Locatie
1	Procesarchitectuur	Opgenomen in de GEMMA Procesarchitectuur.
2	Informatiefuncties op hoofdlijnen	Figuur 5: Basisplaat Informatiearchitectuur: functies op hoofdlijnen.
3	Informatiefuncties in detail	Figuur 6: Basisplaat Informatiearchitectuur: functies op detailniveau.
4	Gemeentelijke applicaties	Figuur 7: Basisplaat informatiearchitectuur: applicatielandschap (mogelijke oplossingen).
5	Landelijke voorzieningen uit het NUP	Figuur 15: Afgeleide plaat; applicaties en voorzieningen uit het NUP opgenomen in de bijlage.



**Figuur 4: Processen, informatiefuncties, applicaties en landelijke voorzieningen**

### 3.2. Informatiefuncties

De informatiearchitectuur platen (2 en 3) tonen informatiefuncties:

*Een informatiefunctie is de functie van een informatieverwerkend proces zoals uitgevoerd door een informatieverwerkende actor.*

Het begrip informatieverwerking heeft een brede betekenis en omvat onder meer: het creëren, vragen, lezen/raadplegen, tonen, bewerken, veranderen/muteren en vernietigen van informatie. Informatiefuncties staan ten dienste van bedrijfsprocessen (plaat 1).

Een actor kan een ICT-voorziening, applicatie of systeem zijn, maar ook een persoon die handmatig informatie verwerkt. Een informatieverwerkende actor of voorziening (plaat 4 en 5) kan staan voor een groep actoren, een organisatie onderdeel, een applicatie, een cluster of stelsel van voorzieningen, maar ook voor een module of component (onderdeel) van een voorziening. Informatiefuncties worden geleverd door actoren. Een informatiefunctie die hergebruikt kan worden zou beschikbaar moeten zijn als webservice in een service gerichte architectuur.

### 3.3. Opbouw

Op de volgende bladzijdes zijn de nieuwe platen weergegeven.

Het gaat om respectievelijk:

- GEMMA Basisplaat Informatiearchitectuur (plaat 2): functies op hoofdlijnen;
- GEMMA Basisplaat Informatiearchitectuur (plaat 3): functies op detailniveau;
- GEMMA Basisplaat Informatiearchitectuur (plaat 4): applicatielandschap (mogelijke oplossingen).

Hieronder volgt een uitleg van de opbouw van de platen.

#### Van links naar rechts

De frontoffice kolom bevat de functies en oplossingen voor het onderhouden van de klantcontacten. Voorbeelden zijn de gemeentelijke website, e-formulieren voor de intake-functie en identificatie en authenticatie van klanten. Hier vinden we de verschillende kanalen waarlangs burgers, bedrijven en instellingen contact onderhouden met de gemeente.

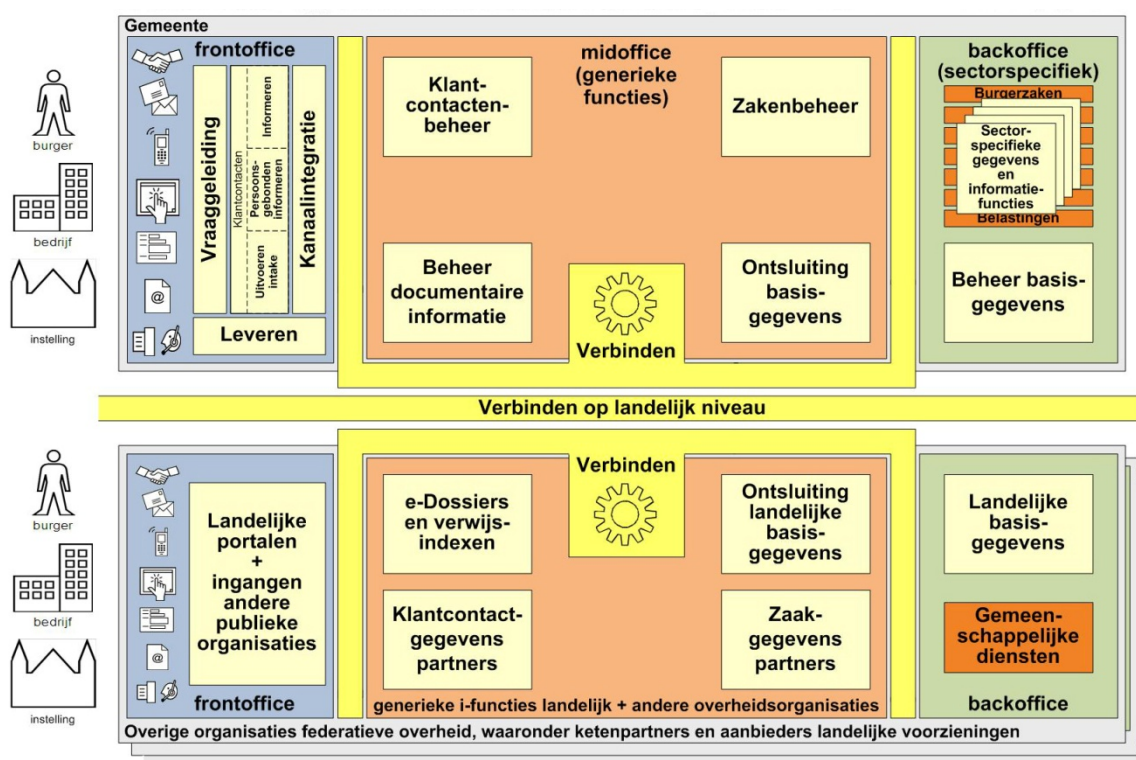
De midoffice-kolom bevat sectoroverstijgende functies en oplossingen. Het zijn informatiefuncties of applicaties die een generiek karakter hebben en beschikbaar zijn voor de gehele gemeentelijke organisatie. Voorbeelden van informatiefuncties en applicaties in deze kolom zijn Zakenbeheer/ Zakenmagazijn/Zakensysteem, Gegevensmagazijn en het Document Management Systeem.

De backoffice-kolom bevat de sectorspecifieke oplossingen. Dat zijn vooral de applicaties die in beheer en gebruik zijn bij de vakafdelingen, zoals een applicatie voor het toekennen van een bijstandsuitkering of een applicatie voor het verlenen van een bouwvergunning. Ook applicaties zoals het Burgerzakensysteem waarmee de Basisregistratie Personen wordt gemuteerd, worden in deze kolom gepositioneerd. Over het algemeen zijn deze applicaties niet beschikbaar voor gebruik door de gehele organisatie.

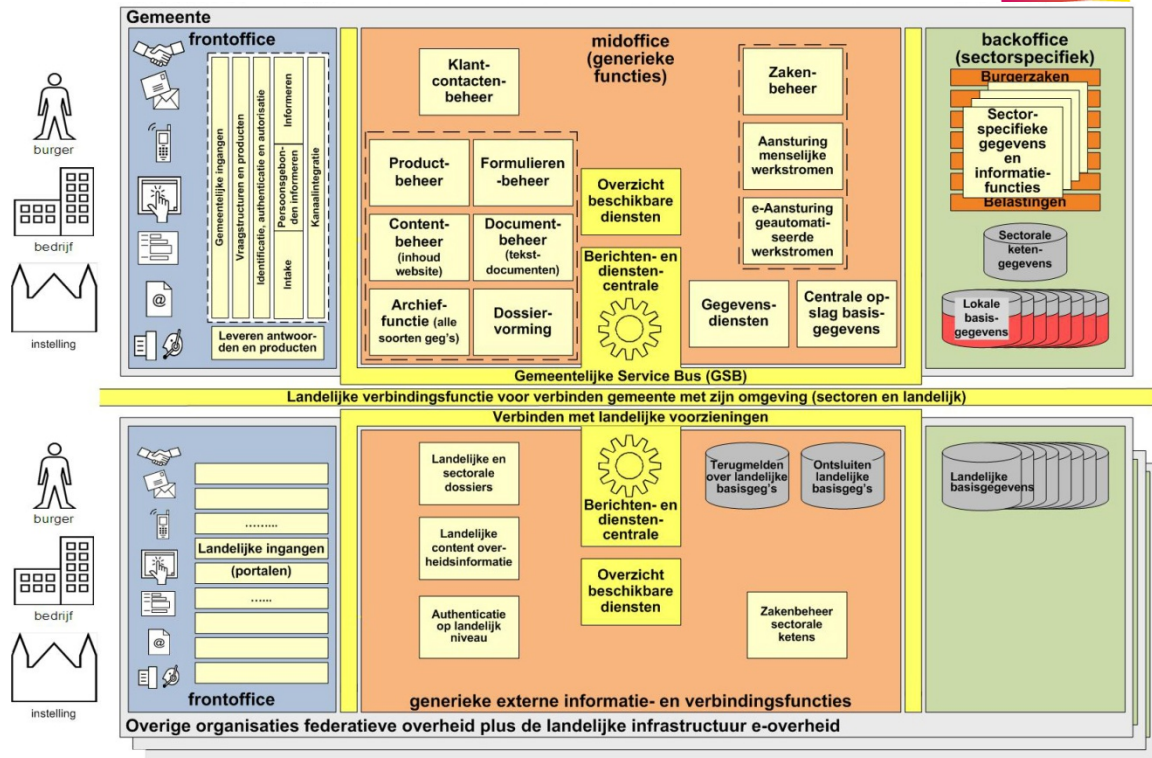
### Boven en onder

De bovenste helft van de platen is een abstractie van de informatiehuishouding van de (eigen) gemeente.

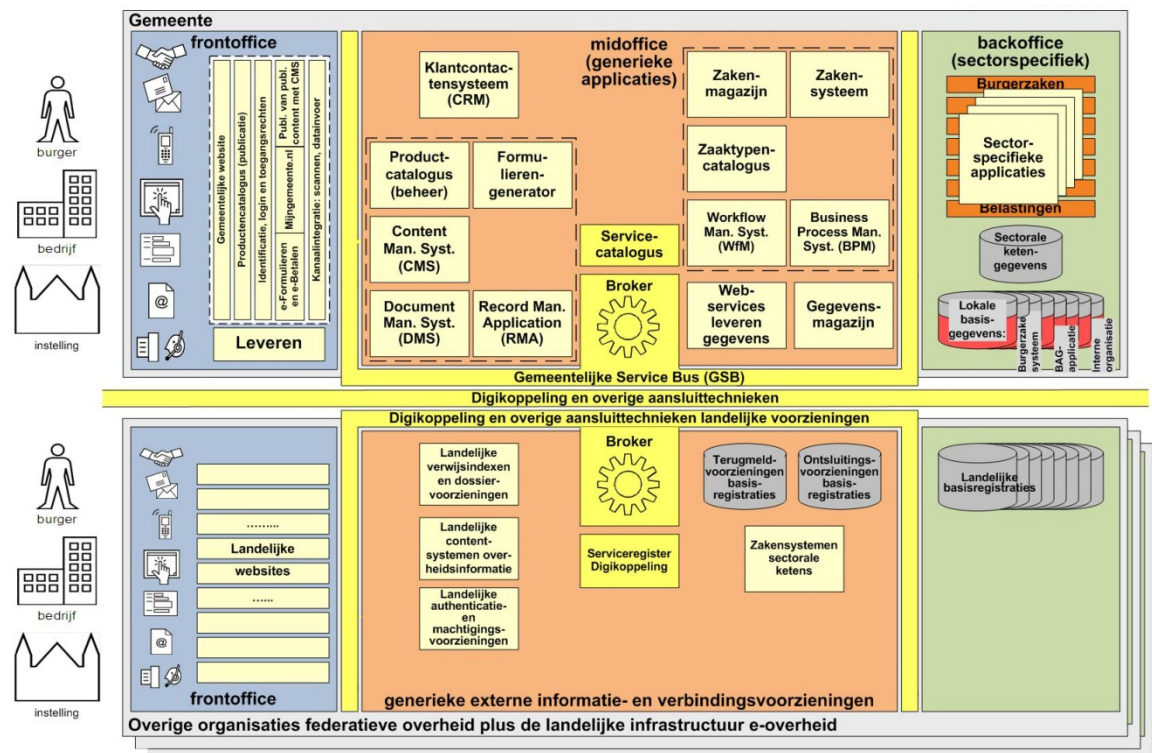
De onderste helft staat de voor de gemeente relevante externe overheidsomgeving. Dat zijn de overheidsorganisaties waarmee de gemeente samenwerkt en de informatievoorzieningen die zij gebruiken. Hierbij gaat het dus om ministeries, provincies en waterschappen, gemeenten waarmee wordt samengewerkt en tenslotte uitvoeringsorganisaties op landelijk, regionaal en lokaal niveau. Daarnaast behoren tot de externe omgeving natuurlijk ook de landelijke e-overheidsvoorzieningen, waarvan een belangrijk deel is opgenomen in het NUP (Bijlage E: Landelijke voorzieningen in het NUP, pagina 94).



**Figuur 5: Basisplaat Informatiearchitectuur: functies op hoofdlijnen**

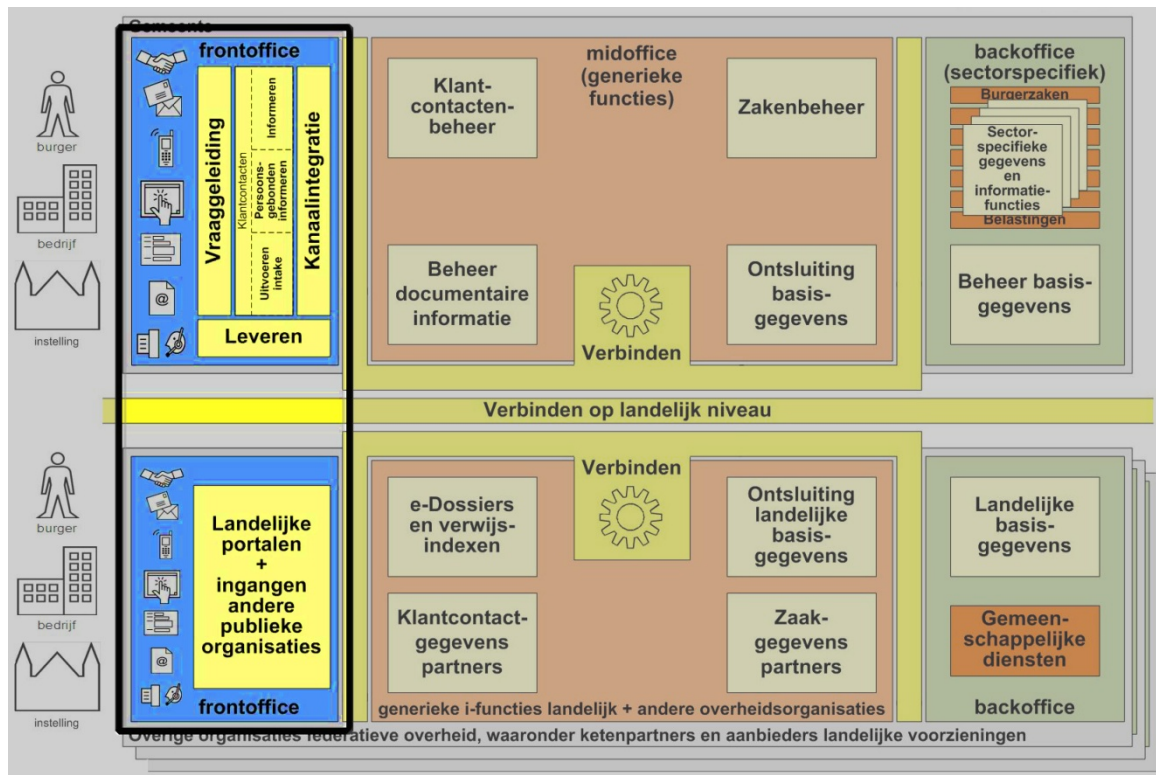


**Figuur 6: Basisplaat Informatiearchitectuur: functies op detailniveau**



**Figuur 7: Basisplaat informatiearchitectuur: applicatielandschap (mogelijke oplossingen)**

## 4. Frontoffice



**Figuur 8: Frontoffice kolom**

### 4.1. Inleiding

De frontoffice is het deel van de informatievoorziening waar de klantcontacten zo veel mogelijk worden afgehandeld. Zowel voor de vraag- en intakekant als voor de levering van diensten.

Leidend voor de toekomstige inrichting van de gemeentelijke frontoffice is de visie dat de gemeenten zich ontwikkelen tot dé poort tot de overheid. Dat geldt voor alle kanalen: de fysieke, telefonische, papieren en elektronische contacten. De informatievoorziening wordt zo ingericht dat de medewerkers die deze contacten voeren in staat worden gesteld om eenvoudige vragen en aanvragen zoveel mogelijk zelf af te handelen en de meer complexe vragen en aanvragen door te sturen naar de gemeentelijke sectorale afdelingen of naar andere overheidsorganisaties.

Dat de gemeente zich tot dé poort van de overheid ontwikkelt betekent niet dat de andere overheidsorganisaties geen frontoffice functies zullen uitoefenen. Deze frontoffices blijven bestaan, zowel voor eerstelijns contacten waar de klant voor kiest om de betreffende overheidsorganisaties rechtstreeks te benaderen als voor de tweedelijns klantcontacten die ontstaan wanneer de gemeente doorschakelt. In de GEMMA Informatiearchitectuur komen deze overige frontoffices in beeld indien ze een verlengstuk van de gemeentelijke frontoffice vormen.

De informatiefuncties van de gemeentelijke frontoffice zijn in bovenstaande figuur weergegeven.

De volgende informatiefuncties worden ingezet in de frontoffice:

- *Vraaggeleiding*: de klant wordt naar de juiste informatie en de juiste producten geleid;
- *Uitvoeren Klantcontacten*;
  - *Informeren*: de klant krijgt direct antwoord op een vraag waarvoor hetzelfde antwoord; geldt ongeacht de vrager. Hierbij komt tevens aan de orde de publicatie informatiefunctie;
  - *Persoonsgebonden informeren*: de klant krijgt direct antwoord op een vraag waarbij het antwoord persoonsgebonden informatie bevat. Hieronder wordt tevens verstaan het attenderen: de overheid maakt informatie bekend c.q. kenbaar aan individuele ontvangers, op basis van een abonnement of onderkend belang;
  - *Uitvoeren intake*: de klant vraagt informatie die niet direct gegeven kan worden of vraagt een product aan. De vraag wordt genoteerd en doorgegeven aan het organisatiedeel of het informatiesysteem dat de vraag gaat beantwoorden;
- *Leveren*: het resultaat van een verzoek waarvoor een intake is uitgevoerd wordt beschikbaar gesteld, overhandigt of afgeleverd aan de klant.

Daarnaast zijn er twee ondersteunende informatiefuncties die dienstbaar zijn aan meerdere informatiefuncties:

- Identificatie, authenticatie en autorisatie;
- Innemen van betalingen.

Tenslotte vinden we in de frontoffice de informatiefunctie Kanaalintegratie.

## 4.2. Het gebruik van kanalen en media

De frontoffice functies worden geleverd via meerdere kanalen en media. Een medium is een fysieke omgeving of drager waarlangs communicatie kan plaatsvinden. Voorbeelden zijn papier en digitale media. Een kanaal is een communicatietechniek die gebruik maakt van een medium; het is meer specifiek dan een medium, het is een bepaalde manier om een medium te gebruiken. Bijvoorbeeld, een berichtenbox is een ander kanaal dan gewoon e-mail, alhoewel beide gebruik maken van het medium Internet. Voor de goede orde zij opgemerkt dat wij hiermee een scherper definitie van het woord “kanaal” hanteren dan in het algemene taalgebruik: gangbare termen zoals “telefoniekanaal” en “internetkanaal” zijn niet precies genoeg om informatiearchitectuur mee te bedrijven.

In de GEMMA besteden wij aandacht aan alle kanalen waarmee klanten contact leggen met de frontoffice en andersom. We onderscheiden synchrone en a-synchrone kanalen<sup>6</sup>. In Bijlage E, pagina 62, is een tabel opgenomen van kanalen, media en hun gebruik.

### Inrichtingsprincipes kanalen<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Tweerichtingsverkeer: synchroon. Eenrichtingsverkeer: asynchroon.

<sup>7</sup> In Bijlage B: Inrichtingsprincipes Frontoffice, pagina 67 worden alle principes verder uitgewerkt. De nummering is de bijlage correspondeert met de nummering van de principes.

**FO2.1:** De klant heeft keuzevrijheid ten aanzien van het kanaal waarmee hij met de gemeente communiceert.

**FO2.2:** Onze gemeente bevordert het meest doelmatige en efficiënte kanaalgebruik.

**FO2.3:** Ongeacht het kanaal, zijn inkomende berichten en informatiestromen overal beschikbaar en verwerkbaar.

**FO2.4:** Onze gemeente ondersteunt de beleving van de klant dat hij met de overheid als geheel van doen heeft.

**FO2.5:** Onze gemeente is herkenbaar in alle communicatie met klanten

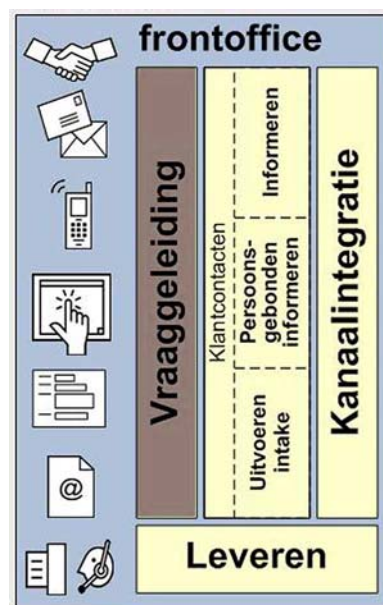
**FO2.6:** De wijze waarop borging van het ordentelijk en secuur afhandelen van klantcontacten plaats vindt is afhankelijk van het betreffende kanaal.

**FO2.7:** Landelijke kanaalstandaarden worden toegepast.

### 4.3. Vraaggeleiding

De informatiefunctie Vraaggeleiding leidt de klant naar de juiste plaats voor antwoorden op vragen c.q. naar de producten die de klant wil aanvragen. Het begint met het tot stand brengen en houden van de communicatie tussen klant en overheid. Die communicatie leidt tot de vaststelling van de gewenste dienst: informeren, persoonsgebonden informeren, of uitvoeren intake. Bij die vaststelling wordt gebruik gemaakt van vraagstructuren, productcatalogi en zoekfuncties.

Daarnaast wordt gebruik gemaakt van herkenning en van voorkennis. De klant heeft bijvoorbeeld een e-mail van de gemeente ontvangen met een link naar een e-formulier.



Oplossing voor vraaggeleiding	Functie en inhoud	Bijzonderheden
Het KCC	Een herkenbare en gemakkelijk te bereiken centrale organisatorische eenheid die de contacten met klanten van de gemeente onderhoudt (en op termijn een deel van de rest van de overheid).	Meerdere gemeenten kunnen een KCC delen.
Het 14+telefoonnummer	Gemakkelijk te onthouden centraal telefoonnummer voor de gehele gemeentelijke organisatie	
De gemeentelijke website	De internet-ingang voor de gemeente.	
Eigen gemeentelijke zoekfunctie	Zoekfunctie voor zoeken binnen de eigen gemeentelijke website.	Onderdeel van de eigen website en een functie van het onderliggende CMS.
De overheidsbrede zoekdienst	Zoekdienst voor alle - aangesloten - websites van de overheid.	De gemeente kan deze voorziening inpassen in de eigen gemeentelijke website.
De gemeentelijke Content- en vraagstructuur	Voorzieningen zoals de Producten- en Dienstencatalogus, thema indeling, vraag-antwoordcombinaties (VAC).	Door de gemeente zelf op te zetten op basis van de standaard Contentstructuur overheid (CSO) en in te passen in de eigen website.
De landelijke website Overheid.nl	De algemene landelijke ingang voor de gehele overheid.	De gemeente kan op haar website verwijzen naar deze landelijke website.
De landelijke voorziening Overheidsorganisaties	Toont alle Nederlandse overheidsorganisaties.	Onderdeel van de landelijke website Overheid.nl. De gemeente kan op haar website verwijzen naar deze landelijke website.
De landelijke voorziening Overheidsloket	Toont alle producten van de bestuurslagen Rijk, provincies en waterschappen en van de op Samenwerkende catalogi aangesloten gemeenten.	Onderdeel van de landelijke website Overheid.nl. De gemeente kan op haar website verwijzen naar deze landelijke website.
De landelijke website Antwoordvoorbedrijven.nl	De landelijke ingang voor het bedrijfsleven.	De gemeente kan op haar website verwijzen naar deze landelijke website.
De landelijke website Postbus51.nl	Landelijke ingang voor vragen aan de Rijksoverheid.	De gemeente kan op haar website verwijzen naar deze landelijke website.
De landelijke voorziening Mijnoverheid.nl	De persoonlijke landelijke ingang naar de overheid met - in het kader van vraaggeleiding - een overzicht van de naar thema's geordende producten van de overheid.	
De gemeentelijke productcatalogus	Producten c.q. diensten die burgers en bedrijven kunnen afnemen van de gemeente.	
De landelijke voorziening Samenwerkende catalogi	Toont de producten van alle aangesloten overheidsorganisaties.	De gemeente kan hierop aansluiten als leverancier van informatie over de eigen producten en kan het resulterende landelijke overzicht van producten tonen op de eigen website.
De landelijke voorziening WMO Regelhulp	Helpt (potentiële) WMO-gerechtigden om hun behoefte aan ondersteuning te specificeren en te bepalen welke dienstverleners daar invulling aan kunnen geven.	De gemeente kan hierop aansluiten door aanvragen voor gesprekken en/of aanvragen voor voorzieningen van WMO Regelhulp in ontvangst te nemen.

### Inrichtingsprincipes Vraaggeleiding

**FO3.1:** Onze gemeente is makkelijk te vinden.

**FO3.2:** Wanneer een klant synchroon een dialoog voert met de overheid is de informatie die eerder in het dialoog is ontstaan later in het dialoog beschikbaar, ook bij overdracht naar een andere overheidspartij.

**FO3.3:** Vraaggeleiding wordt ingevuld vanuit de leefwereld van de klant (bijvoorbeeld via een doelgroepbenadering of ondersteuning van externe zoekmachines).

**FO3.4:** Vraaggeleiding werkt op een voorspelbare manier over overheidspartijen heen.

**FO3.5:** Vraaggeleiding is gericht op doelmatigheid voor de klant (bijvoorbeeld door met klantvoorkeuren rekening te houden).

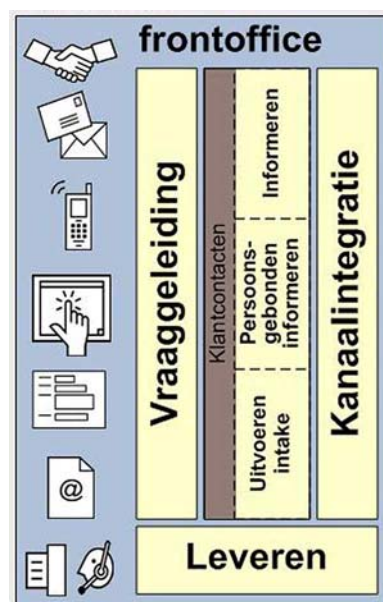
## 4.4. Klantcontacten

### 4.4.1. Van klantvraag tot levering

De hoofdinformatiefunctie Klantcontacten bestaat uit alle informatiefuncties die aaneengesloten in de tijd plaats vinden om een klantcontact af te handelen. Dat begint met het vaststellen van de klantvraag en eindigt – bij een synchrone dialoog – met het afsluiten van de communicatiesessie waarin het contact gevoerd wordt. Voor zover de klant tijdens de sessie geïnformeerd wordt, behoort dat ook tot Klantcontacten. Alles wat in de aard der zaak niet als deel van de communicatiesessie kan worden geleverd valt daar buiten; het wordt bij de hoofdinformatiefunctie Leveren beschreven.

De cluster Klantcontacten kent drie primaire informatiefuncties plus twee ondersteunende informatiefuncties:

1. Informeren;
2. Persoonsgebonden informeren;
3. Uitvoeren intake;
4. De ondersteunende informatiefuncties Identificatie, authenticatie en autorisatie;
5. De ondersteunende informatiefunctie Innemen van betalingen.

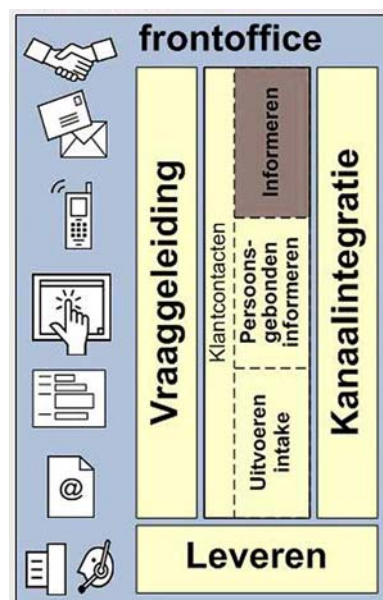


### 4.4.2. Informeren

De informatiefunctie Informeren bestaat uit twee varianten:

1. Het vraag om informatie gaat uit van de klant;
2. De gemeente neemt het initiatief en publiceert informatie.

In de eerste en voornaamste variant van informeren bestaat het verzoek van de klant uit een vraag, de vraag wordt direct beantwoord en het antwoord heeft het karakter van openbare of publieke overheidsinformatie. Voorbeeld: "heb ik een vergunning nodig voor het plaatsen van een dakkapel?". Overigens mag de vraag wel persoonsgebonden informatie bevatten, zoals de locatie en zelfs de naam en voorkeur van



de vragensteller. Het kan om vragen gaan zoals: “Welke crèches bevinden zich binnen twee kilometer van mijn huis?” en “Waar en wanneer is er een jazz concert?”.

In de tweede variant, waarin het initiatief van de gemeente uitgaat, spreken wij over publiceren, het kenbaar maken van informatie voor een doelgroep. Het gaat meestal om informatie die een bepaalde ingangsdatum heeft; de publicatie geeft aan dat iets is veranderd ten opzichte van een eerdere situatie. Voorbeeld: een wet of regeling is van kracht geworden, de openingstijden van de vuilstort zijn veranderd. Omdat de systeemoplossingen voor klantvragen en publiceren in elkaar overlopen, bespreken wij beide varianten samen.

Bij informeren gaat het om alle “content”-typen die niet persoonsgebonden zijn, waaronder producten en diensten, faciliteiten, evenementen, bekendmakingen, vergunningen en aanvragen daartoe, wet- en regelgeving, bestuursinformatie (o.a. beleidsnota's en raadsstukken), milieu-informatie, en maatschappelijke organisaties. Het gaat tevens om verschillende manieren om “content” weer te geven, waaronder beschrijvende tekst (als deel van een webpagina of als document), vraag-antwoordcombinaties (VAC's), databases met queryfaciliteiten, beeldmateriaal en kaarten.

Bij informeren gaat het alleen om het gebruik van content, niet het beheer daarvan. Het beheer wordt als midoffice informatiefunctie beschreven bij Content beheer (pagina 47).

Als we oplossingen voor het ontsluiten en publiceren van publieke overheidsinformatie (exclusief algemene oplossingen zoals postbus51.nl) ordenen naar informatiesoorten, dan ontstaat het volgende overzicht.

Categorie publieke overheidsinformatie	Landelijk geldende informatie	Lokale informatie
Algemeen	De landelijke voorziening Overheid.nl.	De gemeentelijke website.
Bestuursinformatie	n.v.t.	Een Raads informatiesysteem (RIS) of Bestuurlijk informatiesysteem (BIS), geïntegreerd met de gemeentelijke website.
Wet- en regelgeving	De landelijke website Wetten.nl.	
	De landelijke voorziening Wet- en Regelgeving, tevens onderdeel van Overheid.nl en Wetten.nl.	De Centrale Voorziening Decentrale Regelgeving (CVDR), tevens onderdeel van Overheid.nl en Wetten.nl. Het lokale deel van de landelijke voorziening Wet- en Regelgeving
	De landelijke website Antwoordvoorbedrijven.nl.	De landelijke website Antwoordvoorbedrijven.nl.
	De landelijke voorziening Dienstenloket, ingepast in Antwoordvoorbedrijven.nl.	De landelijke voorziening Dienstenloket, ingepast in Antwoordvoorbedrijven.nl.
Productinformatie	De landelijke voorziening Overheidsloket op Overheid.nl	De gemeentelijke Productcatalogus.
	De landelijke voorziening Antwoord@contentcollectie.	Een gemeentelijke verzameling van vraag-antwoordcombinaties, waarin de landelijke verzameling is opgenomen.
	De landelijke website Antwoordvoorbedrijven.nl.	De landelijke website Antwoordvoorbedrijven.nl.
	De landelijke voorziening Dienstenloket, ingepast in Antwoordvoorbedrijven.nl.	De landelijke voorziening Dienstenloket, ingepast in Antwoordvoorbedrijven.nl.
	De landelijke voorziening Overheidsloket op Overheid.nl.	Een lokale FAQ.
Beleidsinformatie	n.v.t.	De gemeentelijke website waarin eventueel beleidsstukken uit het Raads informatiesysteem (RIS) of Bestuurlijk informatiesysteem (BIS) worden ontsloten.
Bekendmakingen	De landelijke voorziening Officiële bekendmakingen met onder andere publicaties uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de Staatscourant;</li> <li>- het Staatsblad;</li> <li>- het Tractatenblad,</li> </ul> plus de stukken van de Eerste en de Tweede Kamer. Is tevens onderdeel van Overheid.nl.	De landelijke voorziening (lokale) Bekendmakingen, inpasbaar in de eigen gemeentelijke website.
Vergunningen	n.v.t.	De landelijke voorziening Vergunningen. Is tevens onderdeel van Overheid.nl.
Milieu-informatie <sup>8</sup>	n.v.t.	De gemeentelijke website.
Pers- en nieuwsberichten	n.v.t.	De gemeentelijke website.

<sup>8</sup> Conform de Europese richtlijn voor het ontsluiten van milieu-informatie volgens het verdrag van Aarhus.

Categorie publieke overheidsinformatie	Landelijk geldende informatie	Lokale informatie
		Berichtenboxen zoals van de landelijke voorziening Mijnoverheid.nl (zijn ook te gebruiken voor publieke informatie. Binnen een gepersonaliseerde omgeving geeft de klant op over welke thema's hij algemene berichten wil ontvangen).

### Inrichtingsprincipes Informeren

**FO4.2.1:** Onze gemeente is dé drempelvrije ingang voor de overheid.

**FO4.2.2:** Informeren wordt door geografische gegevens ondersteund.

**FO4.2.3:** Bij informeren hoeft de klant niet meer van zijn identiteit prijs te geven dan nodig is om de vraag te beantwoorden.

**FO4.2.4:** Onze gemeente leert van de vragen die klanten stellen.

**FO4.2.5:** Publieke informatie wordt via zoveel kanalen als mogelijk en zinvol gepubliceerd.

**FO4.2.6:** Onze gemeente publiceert hetzelfde soort informatie altijd op een standaard wijze.

**FO4.2.7:** Onze gemeente maakt gebruik van de landelijke publicatie voorzieningen.

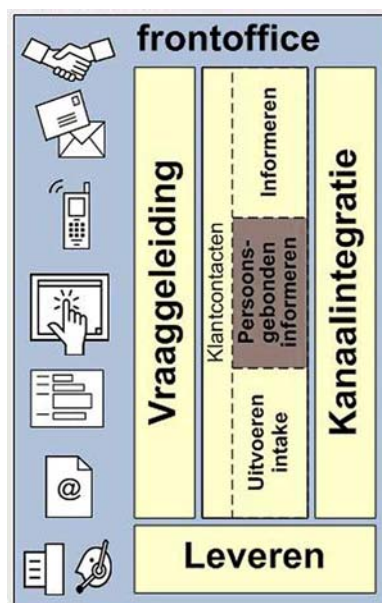
### 4.4.3. Persoonsgebonden informeren

In de voornaamste variant van Persoonsgebonden informeren bestaat het verzoek van de klant uit een vraag naar persoonsgebonden informatie. De vraag wordt direct beantwoord, maar de klant krijgt pas toegang tot de gevraagde informatie nadat de gemeente de identificatiegegevens op juistheid heeft gecontroleerd (authenticatie) en heeft geconstateerd dat de juiste toegangsrechten zijn verleend (autorisatie).

Persoonsgebonden informeren kent een tweede variant waarin het initiatief uitgaat van de gemeente: attenderen. informatie wordt bekend gemaakt aan individuele ontvangers op basis van een abonnement of onderkend belang. Een voorbeeld van dat laatste is het attenderen van een burger dat zijn paspoort binnenkort verloopt. Attenderen draagt in grote mate bij aan het gevoel van een burger dat zijn gemeente er voor hem of haar is, in plaats van andersom. Het is echter pas op grote schaal rendabel indien de deelinformatiefuncties grotendeels geautomatiseerd uitgevoerd kunnen worden.

Persoonsgebonden informeren heeft betrekking op de volgende soorten informatie:

- Gegevens over de lopende zaken van een klant (bijvoorbeeld de status van een aanvraag).
- Persoonlijke gegevens van de klant of andere aan de persoon gebonden gegevens zoals vastgelegd bij de overheid;



- Abonnementen, waarmee burgers, bedrijven en instellingen kunnen aangeven in welke informatie zij geïnteresseerd zijn.

Voor Persoonsgebonden Informeren zijn de volgende mogelijkheden beschikbaar.

Mogelijkheid	Inhoud	Beperkingen
mijn<gemeente>.nl	Gemeentelijke persoonsgebonden informatie	Niet geschikt voor alle berichten aan burgers; met name niet als er een emotionele lading of wanneer het van groot belang is dat het bericht echt bij de burger "landt".
De ondersteuning van het KCC	Gemeentelijke persoonsgebonden informatie	Authenticatiemogelijkheden zeer beperkt. Daarom slechts bruikbaar voor informatie die direct gerelateerd is aan de gegevens die de aanvrager blijkt te weten
Dienstenloket (onderdeel van Antwoord voor bedrijven)	Bedrijfsgerelateerde informatie, in principe vanuit alle overheidsorganisaties	Vooralsnog zijn weinig gemeenten aangesloten
Mijnoverheid.nl (voorheen Persoonlijke Internet Pagina)	Persoonsgerelateerde informatie, in principe vanuit alle overheidsorganisaties	Vooralsnog zijn weinig gemeenten aangesloten

### Inrichtingsprincipes Persoonsgebonden informeren

**FO4.3.1:** De privacy van de klant wordt zichtbaar gerespecteerd.

**FO4.3.2:** Bij persoonsgebonden informeren beperkt de gemeente zich tot informatie waarvan de kwaliteit geborgd is.

**FO4.3.3:** Onze gemeente ondersteunt landelijke voorzieningen ten behoeve van Persoonsgebonden informeren.

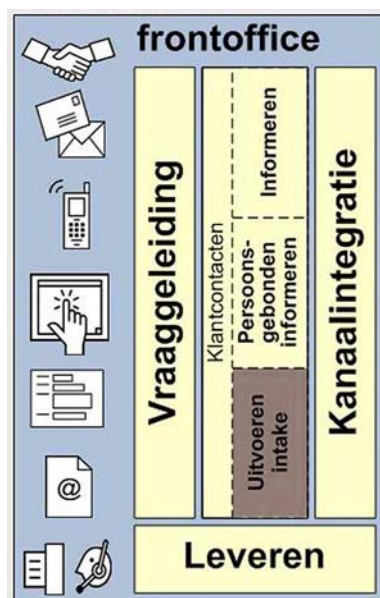
**FO4.3.4:** Onze gemeente attendeert klantgericht en houdt daarbij rekening met persoonlijke voorkeuren en betrokken kosten en baten.

**FO4.3.5:** De landelijke abonnementenvoorziening is een verlengstuk van de gemeentelijke abonnementenvoorzieningen.

#### 4.4.4. Uitvoeren intake

Uitvoeren intake staat voor het laten formuleren of invullen en vervolgens aannemen van vier soorten klantverzoeken:

- Meldingen waaraan de gemeente gevolg dient te geven (bijvoorbeeld t.a.v. zwerfvuil);
- Verzoeken in de vorm van een aanvraag voor een gemeentelijk product;
- Verzoeken in de vorm van een vraag om publieke of persoonsgebonden informatie, waarbij tijdens het klantcontact duidelijk wordt dat de gemeente de vraag niet direct en/of niet zelf kan beantwoorden;



- Het bijhouden van gegevens waarvan de klant de authentieke bron is (bijvoorbeeld zijn contactgegevens of een abonnement op bepaalde meldingen).

In alle vier de gevallen moet het klantverzoek gestructureerd worden vastgelegd. Het resultaat is een formulier met een gestructureerde set antwoordgegevens. De klant dient deze in bij de gemeente, en de gemeente start daarmee een zaak.

Ook de ontvangst van nagekomen informatie over een lopende zaak geldt als intake. De informatiefunctie Uitvoeren intake dient dergelijke informatieaanleveringen te herkennen, toe te voegen aan de zaak, en de ontvangst daarvan te melden bij de procesbesturing.

Een intake door een landelijk overheidsorgaan of ketenpartij voor een gemeentelijke taak zal slechts bij uitzondering plaats vinden. Een voorbeeld hiervan is WMO-Regelhulp of het melden van schoolverzuim en –verlating. In het laatste geval wordt verwezen naar het VSV. Andersom zal de gemeente intakes doen voor producten waaraan de gemeente in principe geen of een geringe bijdrage levert.

#### **Inrichtingsprincipes Uitvoeren intake**

**FO4.4.1:** Onze gemeente stelt haar klanten in staat landelijk geldende intakes te doen.

**FO4.4.2:** Een intake levert ongeacht kanaal dezelfde informatie op.

**FO4.4.3:** Intake is geoptimaliseerd vanuit het perspectief van de klant.

**FO4.4.4:** Een uitgevoerde intake is een belofte om te verwerken.

**FO4.4.5:** Intake resulteert in een kanaalafhankelijke vastlegging van de aanvraag.

#### **4.4.5. Identificatie, authenticatie en autorisatie**

Identificatie staat voor het vragen aan de klant wie hij/zij is en/of welk bedrijf hij/zij vertegenwoordigt. De informatiefunctie Authenticatie controleert of de persoon die zich heeft geïdentificeerd, ook inderdaad degene is die hij zegt te zijn. Veelal bevat dat impliciet ook de identificatie. De informatiefunctie Autorisatie toetst of een persoon gerechtigd is een voorgenomen handeling – waaronder het raadplegen van persoonsgegevens en het aanvragen van een product – uit te voeren. Indien sprake is van een machtiging wordt ook deze gecontroleerd als onderdeel van de toets.

#### **Inrichtingsprincipes Identificatie, Authenticatie en Autorisatie**

**FO4.5.1:** Identificatie wordt ingezet ten behoeve van gerichte dienstverlening.

**FO4.5.2:** Authenticatie van klanten vindt plaats op een landelijk uniforme wijze, afhankelijk van het medium.

**FO4.5.3:** Autorisatie wordt zo veel mogelijk overheidsbreed ingevuld.

**FO4.5.4:** Bij het toekennen van autorisaties worden Frontoffice medewerkers vooral gezien als verlengstuk van de klant en backoffice medewerkers als deel van het gemeentelijk apparaat.

#### 4.4.6. Innen

Deze informatiefunctie bestaat uit het innen van verschuldigde bedragen (bijvoorbeeld leges), het geven van een signaal aan een applicatie dat betaald is en het aanbieden van de betaling aan de kasadministratie. In welke processtap het innen geregeld wordt, is een procesontwerp beslissing: bij de intake, voorafgaand aan de levering, bij de levering of zonder direct verband met processtadia.

#### Inrichtingsprincipes Innen

**FO4.6.1:** Het innen van gelden is een generieke informatiefunctie.

**FO4.6.2:** De betaalmethoden zijn hetzelfde voor alle producten met dezelfde betaaleisen.

**FO4.6.3:** De gemeente stelt vast per medium welke betaalmethoden zij ondersteunt.

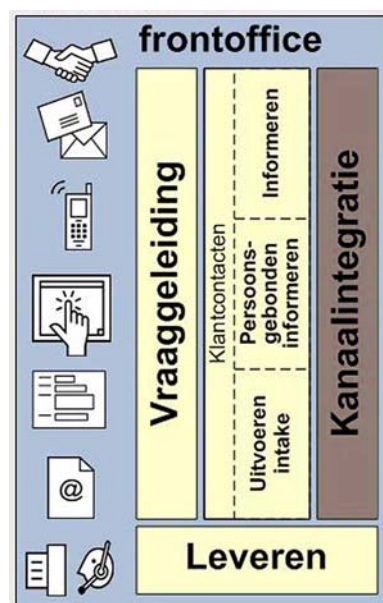
**FO4.6.4:** De klant is vrij om de betaalmethode te kiezen die hem het beste uitkomt.

### 4.5. Kanaalintegratie

Een uitgangspunt van de GEMMA Informatiearchitectuur is dat de uitkomsten van gemeentelijke processen onafhankelijk moeten zijn van de kanalen waarmee met de klant gecommuniceerd wordt. Voorts geldt dat inkomende informatiestromen zo snel mogelijk over één kanaal worden afgehandeld. Hiertoe behoren ook de voorzieningen ten behoeve van printen, scannen en email (zie ook paragraaf 4.2 over kanaalgebruik).

#### Inrichtingsprincipes Kanaalintegratie

**FO5.1** Voor het inrichten van intakefuncties zijn kanalen waarmee synchrone dialogen gevoerd kunnen worden de norm, eenrichtingsverkeer is de afwijking. Dit in verband met eerdere en betere validatiemogelijkheden en een hogere kwaliteit van de informatie.



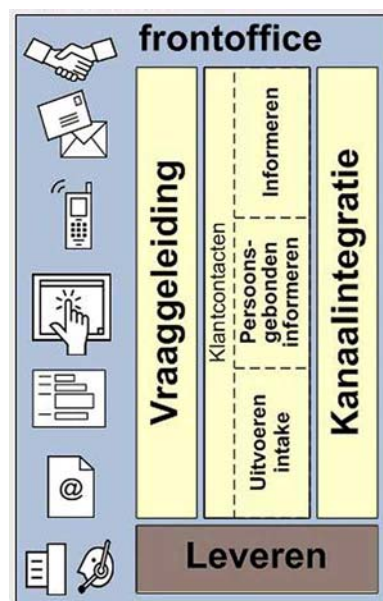
### 4.6. Leveren

Leveren is de informatiefunctie die het resultaat van een verzoek beschikbaar stelt aan de klant. Het vertaalt signalen uit informatiesystemen naar berichten die het vervolgens naar de klanten verzendt. Het gaat hier om deel informatiefuncties ten behoeve van kanaal- en adreskeuze, formattering, verzending, archivering en het afhandelen van problemen met adressen.

#### Inrichtingsprincipes Leveren

**FO6.1:** Leveren is een generieke informatiefunctie.

**FO6.2:** De kanaalkeuze is afhankelijk van de wensen van de klant en de kenmerken van het bericht.



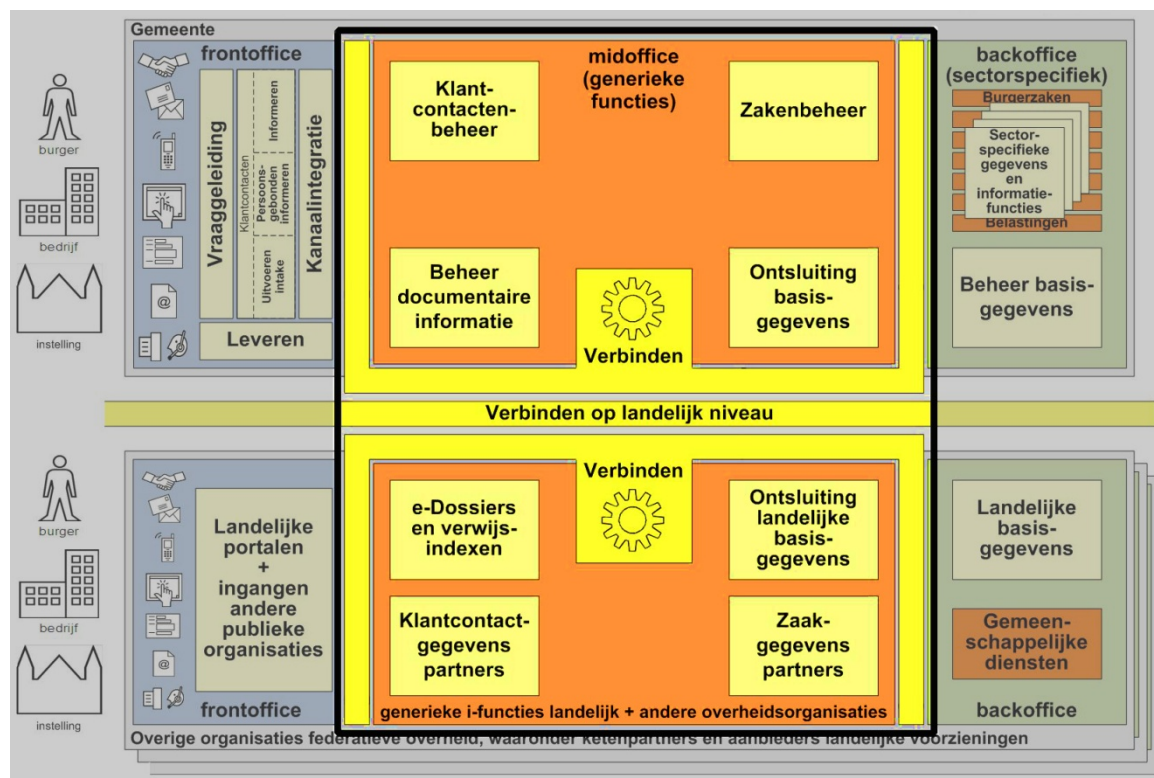
**FO6.3:** Informatiewensen en aanvullende adresgegevens van klanten worden overheidsbreed beheerd.

**FO6.4:** Formattering wordt mede bepaald door de verschijningsvorm.

**FO6.5:** Bijlagen en bijsluiters worden behandeld op basis van hun juridische betekenis.

**FO6.6:** Alles wat verzonden wordt, wordt gearhiveerd.

## 5. Midoffice



**Figuur 9: midoffice kolom**

### 5.1. Inleiding

Het deel van de informatievoorziening bestaande uit de informatiefuncties die een gemeentebrede aanpak vergen, maar geen deel uitmaken van de frontoffice, duiden wij aan als de midoffice. De noodzaak voor een organisatiebrede aanpak kan daarbij zijn gelegen in de toegevoegde waarde die een gemeenschappelijke voorziening heeft voor de dienstverlening en/of in de besparing die een gemeenschappelijke voorziening oplevert. Een organisatiebrede aanpak is zonder meer wenselijk voor de schakels tussen de frontoffice en de backoffice, maar is niet daartoe beperkt: veel informatiefuncties die nu veelal sectoraal worden ingevuld lenen zich eveneens voor een organisatiebrede opzet.

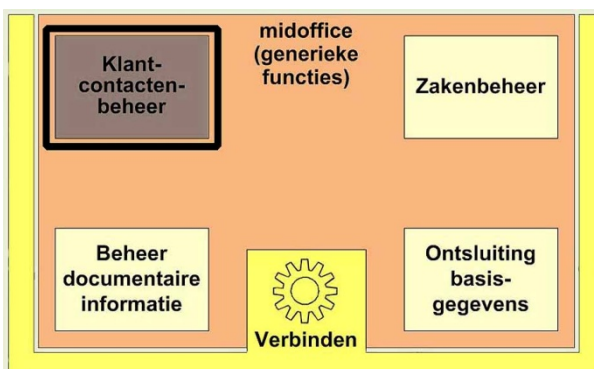
De informatiefuncties en mogelijke applicaties van de midoffice worden in bovenstaande figuur weergegeven. De informatiefuncties Klantcontactenbeheer, Zakenbeheer, Beheer documentaire informatie, Ontsluiting basisgegevens en Verbinden, worden nader beschreven.

## 5.2. Klantcontactenbeheer

### 5.2.1. Inleiding

De hoofdinformatiefunctie Klantcontactenbeheer ondersteunt het proces Intake en Informeren met gegevens voor en over die klantcontacten.

Omdat de informatiefunctie Klantcontactenbeheer ook beschikbaar moet zijn voor afdelingen die vanuit een tweede of derde lijns rol zijn betrokken bij de afhandeling van vragen en andere contacten, heeft het een gemeentebrede generieke en dus sectoroverstijgende betekenis. Daarom wordt deze informatiefunctie in de Midoffice gepositioneerd.



De informatiefunctie Klantcontactenbeheer omvat de volgende deel-informatiefuncties:

1. Relatiebeheer;
2. Contactregistratie;
3. Ondersteuning van kanaalsturing;

### 5.2.2. Relatiebeheer

Er zijn informatieleveringen waarbij de gemeente niet genoeg aan de adresinformatie in het GBA en het NHR heeft. Om enkele voorbeelden te noemen:

- De gemeente wil een brief verzenden aan alle wijkverenigingen;
- De gemeente wil een burger er aan herinneren dat zijn paspoort verloopt, zo mogelijk via een e-mail of een bericht in zijn berichtenbox;
- De gemeente wil een bedrag overmaken aan een speeltuinvereniging;
- De gemeente wil de voorzitter van een schoolvereniging mobiel bellen.

Relatiebeheer houdt zich bezig met het onderhoud van deze gegevens. De informatiefunctie Relatiebeheer als onderdeel van Klantcontactenbeheer houdt zich bezig met klantgegevens aanvullend op de in het GBA en NHR vastgelegde persoonlijke gegevens, waaronder;

- Contactgegevens;
- Rollen en relaties (voorzitter wijkvereniging, hoofd financiën bedrijf x, beheerder speeltuin, contactpersoon voetbalvereniging);

Omdat een burger of maatschappelijke organisatie niet elk deel van de gemeente afzonderlijk op de hoogte wil houden van mutaties in zijn gegevens wordt dit door de gemeente centraal afgehandeld. Alhoewel de hierboven geschetste voorbeelden allemaal betrekking hebben op uitgaande informatiestromen, geldt dit tevens voor inkomend verkeer. Als een burger de gemeente belt met een vraag en zichzelf identificeert als voorzitter van de wijkvereniging, dan is de vastgelegde informatie over zijn rol nuttig voor de (frontoffice- of KCC-) medewerker die de vraag aanneemt. N.B.: het gaat hier om informatie dat weliswaar voor de gemeente nuttig is maar niet op basis van wettelijke voorschriften moet worden verzameld. Het staat de gemeente vrij om eisen te stellen aan de kanalen waarmee deze informatie aangeleverd wordt.

## **Inrichtingsprincipes Relatiebeheer<sup>9</sup>**

**MO2.2.1** Gemeentelijk relatiebeheer is aanvullend op landelijk relatiebeheer.

**MO2.2.2** De systeemondersteuning van relatiebeheer is afhankelijk van de schaalgrootte.

**MO2.2.3** Relatiebeheer wordt voornamelijk via selfservice ingevuld.

### **5.2.3. Contactregistratie**

De informatiefunctie Contactregistratie legt de aard en de inhoud van de klantcontacten vast, waaronder te beantwoorden vragen. Deze informatie wordt gebruikt ten behoeve van continuïteit in de dienstverlening over verschillende tijdstippen, medewerkers en organisaties heen. De informatie uit een eerder contact kan van groot belang zijn om de klant professioneel te woord te staan. Verder worden door middel van agenda's gemaakte afspraken met klanten beheerd, inclusief de daarbij behorende reserveringen van medewerkers en ruimtes.

Contactregistratie legt ook de inhoud van de contacten vast, zoals:

- De vragen die de frontoffice niet zelf of niet direct kan beantwoorden;
- Toezeggingen die frontoffice-medewerkers doen (bijvoorbeeld: u wordt deze week teruggebeld);
- Agenda-afspraken die frontoffice-medewerkers maken.

Dit zijn allemaal contacten die een vervolg moeten krijgen.

Er is een relatie tussen Contactregistratie en Zakenbeheer. Vragen die de frontoffice niet zelf beantwoordt, zal men doorzetten naar afdelingen of andere organisaties. Het afhandelen ervan moet echter wel, volgens het principe van zaakgericht werken - worden bewaakt. Dit wordt - als onderdeel van Klantcontactenbeheer, vaak case-management genoemd. In de GEMMA informatiearchitectuur valt dit deel onder de informatiefunctie Zakenbeheer. Echter, er is ook behoefte aan overzichten van alle contacten, niet slechts de contacten welke in het zakenmagazijn geregistreerd staan, die de gemeente met een klant heeft gehad, en aan analyses van alle contacten via een bepaald kanaal.

## **Inrichtingsprincipes Contactregistratie**

**MO2.3.1** Contactregistratie begint bij het kanaal.

**MO2.3.2** Er is één agendavoorziening voor alle klantcontacten.

**MO2.3.3** Het klantdossier<sup>10</sup> presenteert de contacten die de klant met de gemeente heeft gehad.

### **5.2.4. Ondersteuning van kanaalsturing**

Kanaalondersteunende systemen vormen een bron van informatie over de uitvoering van klantcontacten. Daarmee kunnen ambtenaren en bestuurders inzicht krijgen in wat er leeft bij

<sup>9</sup> In Bijlage C: Inrichtingsprincipes Midoffice, pagina 82, zijn deze principes verder uitgewerkt. De nummering van de inrichtingsprincipes corresponderen met de nummering in de bijlage.

<sup>10</sup> Het gaat hier niet om een fysieke opslag zoals in een DMS, maar om een verwijssysteem. dat onder andere gebruikt kan worden om de plaatsgevonden contacten met een klant in beeld te krijgen

burgers en bedrijven. Het is belangrijk om deze informatie te gebruiken voor de verbetering van de dienstverlening.

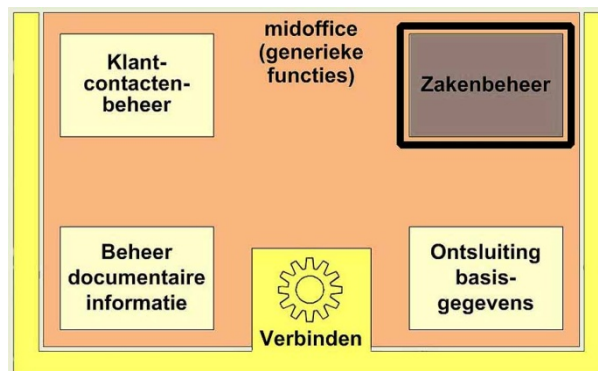
#### **Inrichtingsprincipes Kanaalsturing**

**MO2.4.1** Onze gemeente gebruikt statistische analyses over contacten in een beheercyclus.

### 5.3. Zakenbeheer

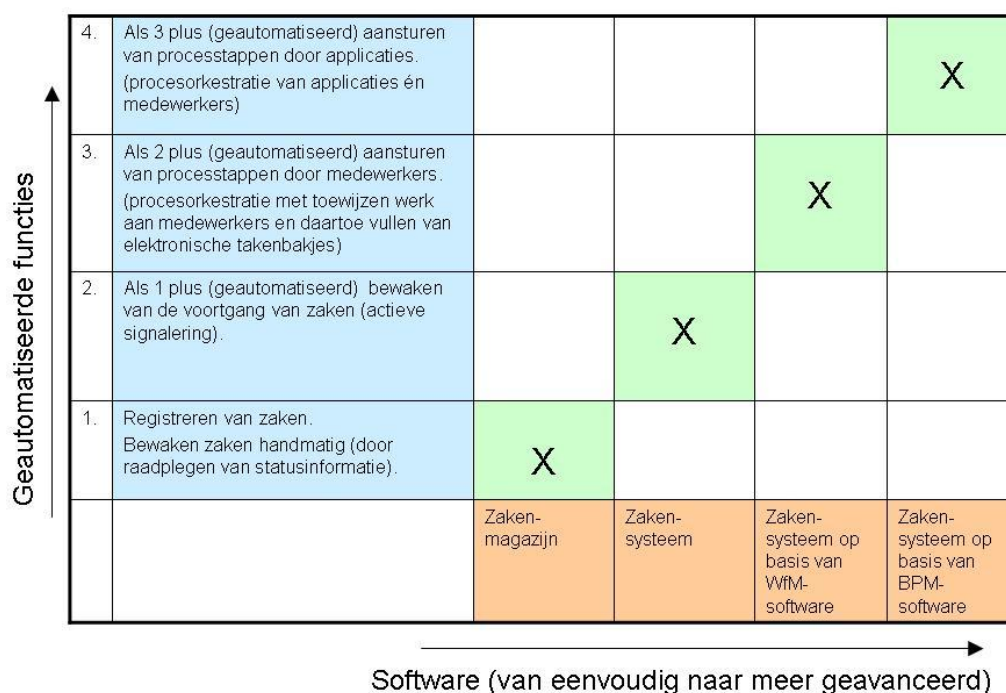
De informatiefunctie Zakenbeheer regelt de informatievoorziening rondom zaak- en procesgericht werken.

Het concept zaakgericht werken is destijds voor het gemeentelijke domein vastgelegd in het door de VNG vastgestelde document Zaken in zicht, ook wel GFO Zaken<sup>11</sup> genoemd. Daarin is het begrip Zaak gedefinieerd als "een samenhangende hoeveelheid werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd eindresultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden". Voor proces- en zaakgericht werken zijn qua automatiseringsgraad meerdere niveaus te onderkennen. Bij elk van de niveaus zijn andere applicaties te onderkennen. Deze lopen van een eenvoudig zakenmagazijn tot en met zaaksystemen met geavanceerde businessprocesmanagement functionaliteit.



In de volgende figuur is dit schematisch aangeduid.

#### Ontwikkelniveaus zaakgericht werken en softwarekeuzes



**Figuur 10: Ontwikkelniveaus en softwarekeuzes**

<sup>11</sup> Het GFO Zaken is in 2009 opgenomen in het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ).

### 5.3.1. Zakenregistratie

We spreken van zaakgericht werken indien het gaat om een hoeveelheid samenhangend werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd eindresultaat, dit als een zaak geregistreerd en afgehandeld moet worden.

Daarbij gaat het om twee categorieën klantverzoeken:

- Aanvragen van een gemeentelijk product, waarvan de gemeente de afhandeling moet bewaken;
- Vragen om informatie die de gemeente niet direct beantwoordt en waarvan de gemeente de afhandeling eveneens moet bewaken. N.B.: dit moet ruim worden opgevat: een brief zonder expliciete aanvraag of vraag, waarop kennelijk door de schrijver een reactie wordt verlangd, dient te worden opgevat als een vraag.

Zaken kunnen worden bijgehouden in een zakenmagazijn. Maar het is ook mogelijk om ze te registreren door middel van voorzieningen die tevens processturing en werктоewijzing ondersteunen.

### Inrichtingsprincipes Zakenregistratie

**MO3.1.1** Zaken worden bijgehouden conform het RGBZ en de Zaaktypecatalogus.

**MO3.1.2** Onze gemeente voert een zelfstandige Zakenregistratie.

**MO3.1.3** Iedere zaak wordt geregistreerd in het zakenmagazijn.

**MO3.1.4** De vastlegging van de informatie van een zaak is gesplitst in proces- en inhoudelijke informatie.

### 5.3.2. Werktoewijzing of “Human workflow”

De stappen binnen een proces worden uitgevoerd door medewerkers. Om hen te ondersteunen moet een aantal informatiefuncties worden ingevuld:

- Werktoewijzing: het aanbieden c.q. toewijzing aan individuele of een groep medewerkers, eventueel in volgorde van prioriteit;
- Opstarten en activering van een of meer applicaties waarmee de stap geautomatiseerd wordt ondersteund in de omgeving van de medewerker wanneer deze besluit de stap uit te voeren;
- Borging van onderhanden werk: mogelijk wil de medewerker beschikken over voorzieningen om tussenresultaten te bewaren en later met de stap verder te gaan;
- Afmelding: voor zo ver de applicaties niet de stap afmelden aan de procesorkestratie, dient de medewerker te beschikken over een voorziening om dat zelf te doen;
- Rappelling: indien de uitvoering van een stap te lang op zich laat wachten, dient de medewerker of groep van medewerkers waaraan die stap is toegewezen te worden gerappelleerd.

De ondersteuning kan worden geleverd door een workflow management systeem (WFMS), Business Process Management Systeem (BPMS) of een daarmee gelijk te stellen deel van een midoffice suite.

### Inrichtingsprincipes voor Werktoewijzing

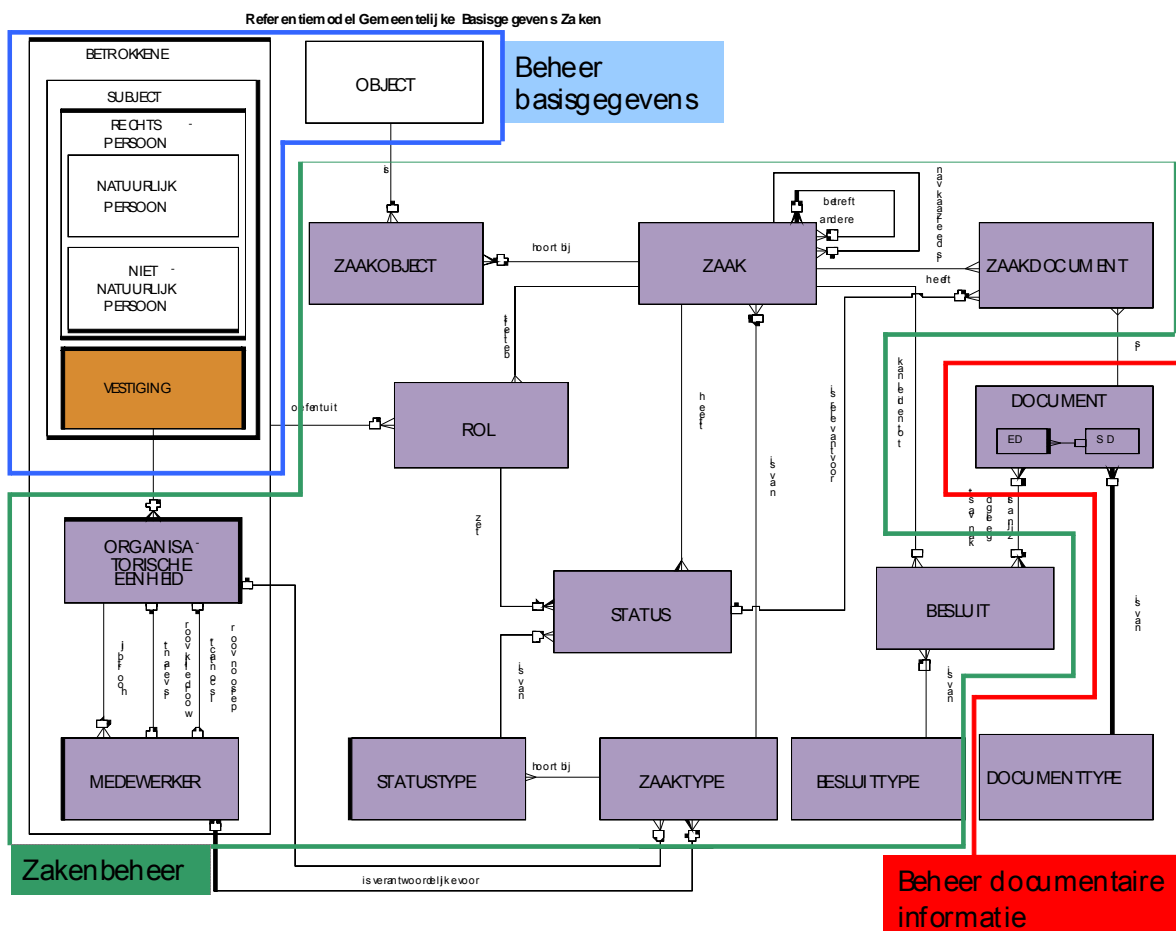
**MO3.2.1.** De gemeente beschikt over een generieke voorziening voor 'human workflow'. Eventuele in sectorspecifieke applicaties aanwezige workflowvoorzieningen kunnen workflow op detailniveau regelen.

**MO3.2.2** Bij de autorisatie van medewerkers wordt rekening gehouden met werktoewijzing op gevalsniveau.

### **5.3.3. Processturing**

In het Referentiestelsel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ) is gedefinieerd welke gegevens een rol spelen bij het beheren van zaken. Het RGBZ definieert de gegevensstructuur om zaakstatussen vast te leggen, maar zegt niets over de processen en de informatieverwerking die nodig zijn om van de ene status naar de volgende te komen. Daarin kunnen gemeenten onderling van elkaar verschillen, omdat hun informatievoorziening anders is ingeregeld of omdat voor een andere procesgang is gekozen.

De processtappen dienen in onderlinge samenhang te worden uitgevoerd. Deze samenhang heeft betrekking op volgorde (eerst stap A, dan stap B), selectie (stap C slechts uitvoeren als stap B aangeeft dat dit een bijzonder geval is), parallelle paden en dergelijke. Het kan formeel worden beschreven in een daarvoor geschikte taal (bij voorkeur BPMN). De procesgang kan eventueel geautomatiseerd worden aangestuurd, dan spreken wij spreken over procesorkestratie. De informatiefuncties zijn in Figuur 11 afgebeeld op RGBZ gegevensobjecten.



Figuur 11: Relatie tussen RGBZ objecten en informatiefuncties

## Inrichtingsprincipes Procesondersteuning

**MO3.3.1** Procesondersteuning is servicegericht.

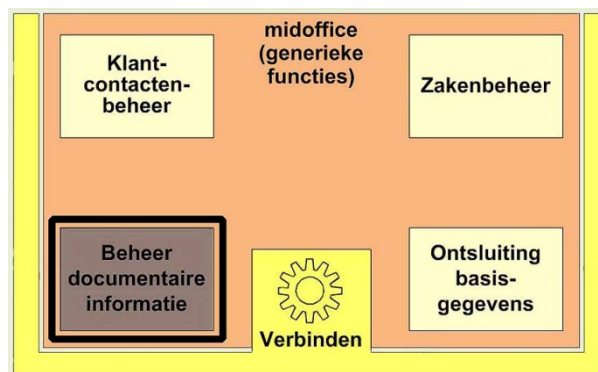
**MO3.3.2** In alle benodigde procesondersteuning is voorzien, desnoods handmatig.

## 5.4. Beheer documentaire informatie

### 5.4.1. Inleiding

Het beheer van documentaire informatie heeft betrekking op alle minder-gestructureerde informatie in de gemeentelijke informatiehuishouding. Wij onderscheiden de volgende informatiefuncties:

- Archieffunctie;
- Document beheer;
- Dossierbeheer;
- Content beheer.



### 5.4.2. Archieffunctie

In de GEMMA informatiearchitectuur is een “record” een afslag van een document dat niet mag wijzigen en moet worden gearhiveerd. Een wijziging van een document leidt tot een nieuw record. Het formaat waarin een document wordt opgesteld hoeft niet noodzakelijkerwijs het formaat te zijn waarin het record wordt bewaard.

Bij elk record wordt naast de inhoud ook onder meer bewaard: de eindverantwoordelijke organisatie, de opsteller, de hoedanigheid van de opsteller, het tijdstip waarop het werd opgesteld.

#### Inrichtingsprincipes Archieffunctie

**MO4.2.1** Records worden secuur en digitaal opgeslagen.

**MO4.2.2** Archieffunctie borgt reproduceerbaarheid van beschikkingen en besluiten.

### 5.4.3. Document beheer

Het GEMMA Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ) definieert een document als een “geheel van gegevens met een eigen identiteit ongeacht zijn vorm, met de bijbehorende metadata ontvangen of opgemaakt door een natuurlijke en/of rechtspersoon bij de uitvoering van taken”. Met als toelichting: “Een document kan van alles zijn, ongeacht aard en vorm: een tekstverwerkingsdocument, een papieren brief, een webpagina, een landkaart, een foto, een geluidsopname, een dataset, een blog, etcetera”.

#### Inrichtingsprincipes Document beheer

**MO4.3.1** Onze gemeente bewaart documenten op basis van hun bijdrage aan het proces, ongeacht hun vorm.

**MO4.3.2** Wijziging van documenten vindt beheerst plaats.

**MO4.3.3** Documenten kunnen worden gecreëerd, vervangen, verwijderd en ontsloten via services.

**MO4.3.4** Documenten worden conform gangbare open standaarden vastgelegd.

#### 5.4.4. Dossierbeheer

Een dossier is, in de context van de elektronische gemeente, een (doorgaans virtuele) verzameling gegevens met als gemeenschappelijk kenmerk dat ze horen bij een voor gemeentelijke taken relevant onderwerp. Dat onderwerp kan een zaak zijn voor de behandeling van een aanvraag van een gemeentelijke product, maar bijvoorbeeld ook:

- Een persoon, bedrijf of maatschappelijke instelling, dus een klant van de gemeente;
- Een te ontwikkelen, te bouwen of te beheren object zoals een gebouw, een viaduct, een bedrijventerrein, een plantsoen;
- Een thema, zoals alle informatie over methodieken voor wijkparticipatie, of alle geluidsmetingen rondom een bedrijventerrein;

Een dossier kan ook betrekking hebben op combinaties van invalshoeken, zoals:

- Alle zaken van een klant;
- Alle persoonlijke gegevens van een klant zoals bekend bij een combinatie van organisaties;
- Alle organisaties waarbij de klant in behandeling is en dus een lopende zaak heeft;
- Alle klachten van alle burgers in een bejaardentehuis over de nabijgelegen vuilverbrandingsinstallatie.

Een dossier kan, gestructureerde gegevens, documenten en multimediale gegevens ontsluiten. Naast informatie die met de inhoud te maken heeft ontsluit het ook procesinformatie over de zaak of zaken waarop het dossier betrekking heeft (zie Zakenbeheer) en informatie met betrekking tot klantcontacten (zie Klantcontactregistratie).

Bij het werken met papieren documenten werd een dossier ook beschouwd als een opslagmechanisme (de bekende bruine map). Bij het werken met digitale voorzieningen is een dossier echter een *ontsluitings*mechanisme dat gebruikt wordt om allerlei soorten gegevens te kunnen opvragen.

#### Inrichtingsprincipes Dossierbeheer

**MO4.4.1** Een dossier is een ontsluitingsmechanisme, niet een opslagmechanisme.

**MO4.4.2** Toegang tot het dossier is de basis voor de toegang tot documenten.

**MO4.4.3** Een dossier heeft een levenscyclus.

**MO4.4.4** Een dossier is als een geheel te beheren en gebruiken.

Een aantal dossiers is gemeenteoverstijgend. Deze dossiers zijn in onderstaande tabel opgesomd.

Naam van dossier	Doel en type	Landelijke invulling	Gemeentelijke invulling
Dossier van Omgevingsloket online	Vastlegging van de aanvraag inclusief bijlagen.	De dossiermodule van Omgevingsloket online	Link naar de dossiermodule van Omgevingsloket online, en/of eigen dossier

Naam van dossier	Doel en type	Landelijke invulling	Gemeentelijke invulling
het Digitaal Klant Dossier (DKD) werk en inkomen	Een virtueel dossier, bestaande uit verwijzingen naar dossiers bij Suwi deelnemers	DKD	Aanroep van DKD in de gemeentelijke omgeving; beschikbaar stellen van gegevens en documenten omtrent personen en zaken aan DKD
Het 1-Loket voor verzuim en voortijdig schoolverlaten (VSV)	Verwijsindex waarin deelnemende organisaties aangeven dat er bij een onderwijssplichtige sprake is van ongeoorloofd verzuim	De verwijsindex, inclusief signaleringsfunctie	Aansluiting en terugkoppelmogelijkheid voor de leerplichtambtenaar
De Verwijsindex Risico's jeugdigen (VIR)	Verwijsindex waarin deelnemende organisaties aangeven dat er bij een jeugdige sprake is van een risico voor diens ontwikkeling	De verwijsindex, inclusief signaleringsfunctie	Aansluiting op lokale verwijsindex applicatie, en/of autoriseren van eigen medewerkers voor gebruik van de landelijke index.
Het BAG register	De documenten die ten grondslag aan de informatie in de BAG liggen	geen	Bijhouden van een eigen register
Het GBA register	De documenten die ten grondslag aan de informatie in de GBA liggen	geen	Bijhouden van een eigen register
Het Kadaster register	De documenten die ten grondslag aan de informatie in de BRK liggen	Bijhouden van een register door het Kadaster	geen

#### 5.4.5. Contentbeheer

De term “content” wordt normaliter gebruikt om informatie aan te duiden die een organisatie op haar website plaatst. In de GEMMA informatiearchitectuur wordt deze term opgerekt, vanwege het principe dat een gemeente hetzelfde antwoord op dezelfde vraag moet geven, ongeacht het gebruikte kanaal. Dat betekent dat naast de informatie op de website ook de informatie die wordt gegeven via het medium telefonie (bijvoorbeeld: de scripts van een KCC) of op papier (bijvoorbeeld folders), als “content” wordt bestempeld.

In de meest eenvoudige vorm bestaat “content” uit kant-en-klaar beschikbare vastgelegde informatie, bijvoorbeeld: wat zijn de openingstijden van de bibliotheek? Maar het kan ook om meer ingewikkelde “content” gaan, zoals bijvoorbeeld het antwoord op de vraag: welke crèches zijn er binnen een straal van twee kilometer van een bepaald adres? “Content” kan verschillende vormen aannemen: een document uit een raadsinformatiesysteem, een bestemmingsplan, productinformatie, de specificaties van een e-formulier, een wetstekst of een kaart. Persoonsgebonden informatie, waaronder zaakgebonden documenten en persoonsgegevens uit databases, kunnen weliswaar, indien voor een nog ruimer definitie wordt gekozen, ook als “content” worden bestempeld, maar het beheer daarvan wordt binnen GEMMA niet gezien als ‘Content beheer’.

Content beheer dient te borgen dat de aangeboden “content” volledig, toegankelijk en actueel is. Afhankelijk van de content dient het tevens te borgen dat:

- De situatie op enig moment in het verleden gereproduceerd kan worden;

- Het proces waarmee de “content” tot stand is gekomen conform afspraak is uitgevoerd (inclusief het reviewen daarvan, het verwerken van commentaar en het vaststellen van nieuwe versies).

Content beheer kan worden ingevuld door allerlei voorzieningen, waaronder Content beheer systemen, enterprise Content beheer systemen, raadsinformatiesystemen, productcatalogusfaciliteiten en desktop publishing (DTP) systemen.

Bepalend voor de wijze waarop de gemeente “content” beheert is de grote mate van overlap tussen de generieke content die de gemeente hanteert en die van andere overheidspartijen. Deze overlap ontstaat:

- In het geval van generieke producten of diensten waarbij per gemeente specifieke variabelen moeten worden ingevuld of aangevuld;
- In ketenprocessen. Voorbeeld: de gemeente geeft paspoorten uit in samenwerking met landelijke partijen;
- In gedeelde processen, dat wil zeggen dat de gemeente niet de enige partij is die een bepaald proces uitvoert. Ook alle andere gemeenten houden zich met hetzelfde proces bezig;
- Bij gezamenlijke klanten: een klant heeft wel eens te maken met verschillende overheidspartijen en is gediend met uniformiteit en consistentie in de geboden informatie.

### **Inrichtingsprincipes Content beheer**

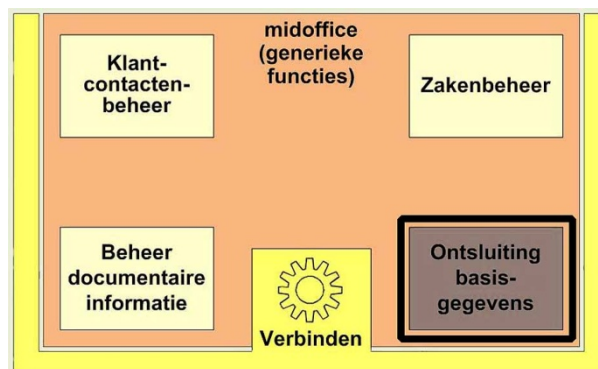
**MO4.5.1** Beheer van content vindt plaats op basis van afspraken.

**MO4.5.2** Content wordt overgenomen van de meest geschikte bron.

## 5.5. Ontsluiting basisgegevens

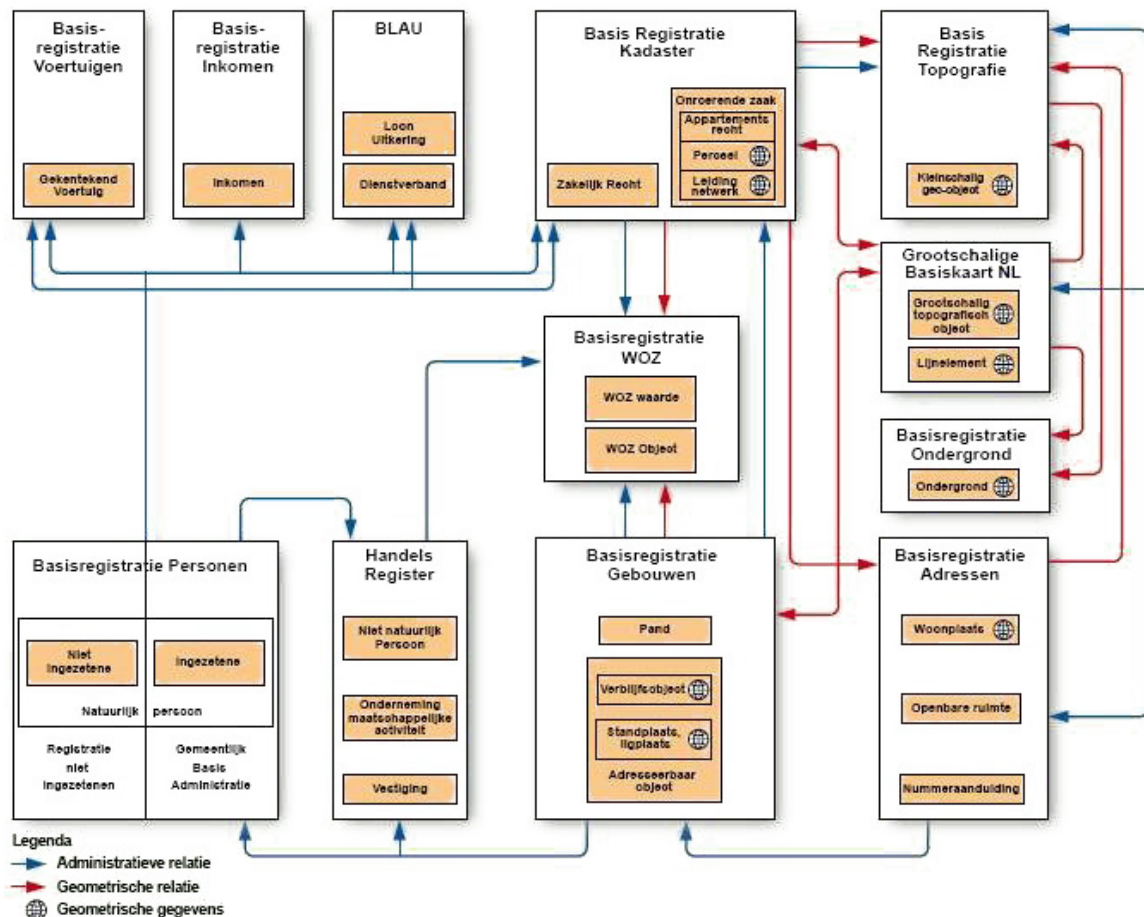
### 5.5.1. Het stelsel van basisregistraties

De overheid verbetert haar dienstverlening aan burgers en bedrijven en wil de administratieve lasten verlichten. Dit doet zij onder andere door gegevens die al geregistreerd staan binnen de overheid te delen. Op dit moment zijn veel gegevens van de overheid nog niet nauwkeurig genoeg en kunnen onvoldoende worden uitgewisseld. De gegevens zijn opgeslagen in meer dan 30.000 landelijke, provinciale en gemeentelijke databanken. De kwaliteit van de gegevens is onvoldoende voor hergebruik omdat ze niet volledig of actueel zijn of niet kloppen. Ook worden verschillende definities gebruikt. Bestanden binnen de overheid zijn daardoor vaak moeilijk te koppelen. Om gegevens te kunnen delen wordt door de Nederlandse overheid het stelsel van basisregistraties opgezet.



Basisregistraties bevatten de vitale gegevens van de overheid, zoals de gegevens van alle burgers, bedrijven, adressen, panden etc. In de wetgeving over de basisregistraties worden de authentieke gegevens per basisregistratie aangewezen, waarvan overheidsorganisaties en privaatrechtelijke organisaties met een publiekrechtelijke taak verplicht gebruik moeten maken. De authentieke gegevens in basisregistraties hebben een dermate hoog kwaliteitsniveau (onder andere via de zogenaamde "terugmeldplicht" van gebruikers) dat deze zonder nader onderzoek door de afnemers gebruikt kunnen worden.

Het stelsel van basisregistraties groeit naar een samenhangend geheel waarbinnen tussen basisregistraties onderling relaties bestaan. Koppelingen tussen basisregistraties vinden plaats door de identificerende gegevens aan elkaar te koppelen of door digitale kaarten over elkaar heen te leggen. In onderstaande afbeelding is schematisch weergegeven welke basisregistraties en onderlinge relaties nu in gebruik of in ontwikkeling zijn.



**Figuur 12: Basisregistraties**

### 5.5.2. Binnengemeentelijk gebruik van basisgegevens

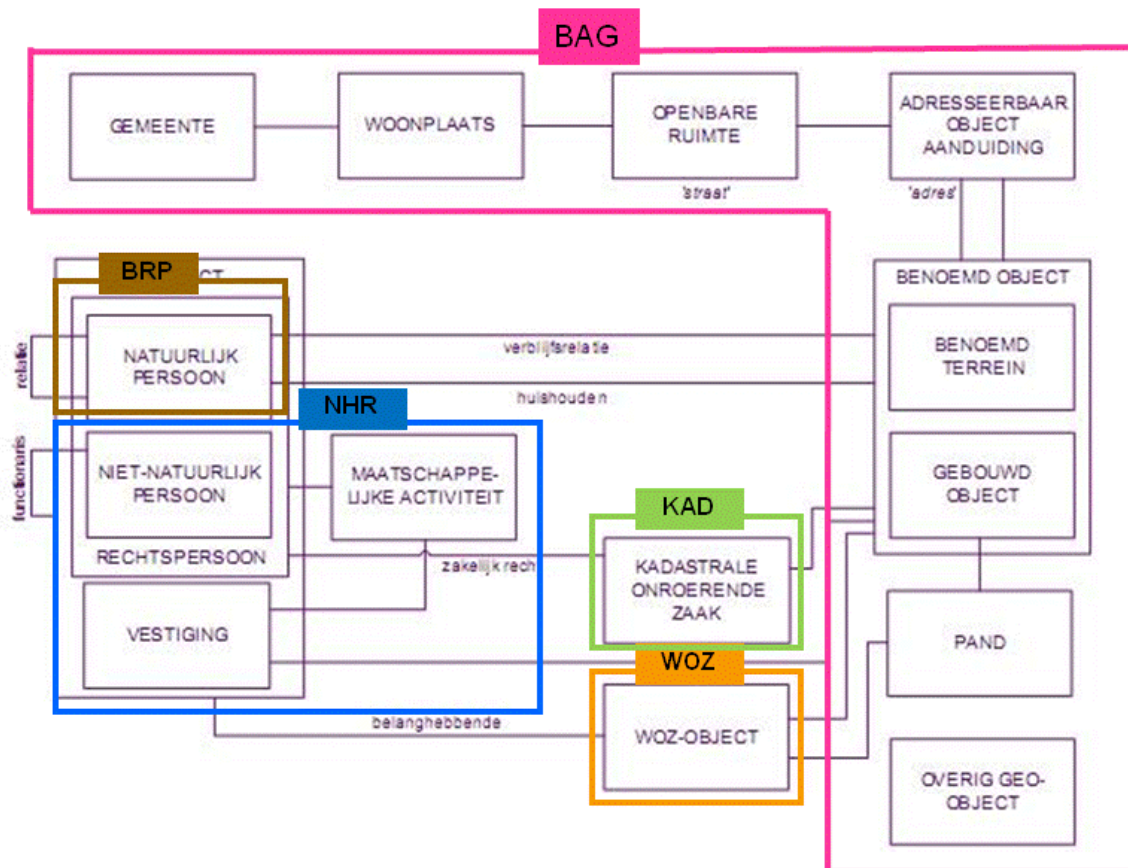
De gegevens die de gemeente in haar werkprocessen gebruikt delen we in vier categorieën in:

1. Landelijke basisgegevens zoals vastgelegd in de landelijke basisregistraties;
2. Lokale basisgegevens die de gemeente aanvullend op de landelijke basisgegevens gebruikt in haar werkprocessen. De gemeente legt deze gegevens vast in eigen basisvoorzieningen in de vorm van bronbestanden die we met de term “kernregistraties” aangeven;
3. Sectorale (keten-)gegevens die ook worden gebruikt door andere organisaties als onderdeel van een keten waar ook de gemeente deel van uitmaakt;
4. Sectorale gegevens die slechts op lokaal niveau en binnen één sector van belang zijn.

Hieronder gaan we in op het gebruik van basisgegevens zoals genoemd in categorie 1 en 2.

De landelijke en lokale basisgegevens vormen samen de gemeentelijk te gebruiken basisgegevens. Het gaat om gegevens die gemeentebreed beschikbaar moeten zijn en verplicht gebruikt worden. Hiervoor moeten werkprocessen worden aangepast en moeten vaak ook tientallen taakspecifieke applicaties geschikt worden gemaakt. Te verwachten is dat het aandeel basisgegevens de komende jaren sterk zal blijven groeien ten koste van exclusief binnen één sector gebruikte gegevens.

Om basisgegevens effectief en efficiënt te kunnen gebruiken is het belangrijk om landelijke en lokale basisgegevens in samenhang te bezien. Bij het inpassen van basisgegevens binnen de diverse systemen kan gebruik worden gemaakt van het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB). Dit referentiemodel is een gegevensmodel en catalogus met een vertaling en uitbreiding van het landelijk stelsel van basisregistraties. Daarmee sluit RSGB aan bij de bestaande gemeentelijke informatiebehoeften. Naast aansluiting op het landelijk stelsel kan hiermee ook de gemeentelijke informatievoorziening optimaal gefaciliteerd worden. Hieronder is het globale RSGB gegevensmodel afgebeeld waarbij is aangegeven uit welke basisregistraties de binnen het RSGB benoemde gegevensgroepen afkomstig zijn.



**Figuur 13: RSGB gegevensmodel in relatie tot basisregistraties**

De basisregistraties en het beheer daarvan zijn binnen de architectuurplaten gepositioneerd in de Backoffice kolom omdat binnen gemeentes meestal een sectorale afdeling verantwoordelijk is voor het inhoudelijk gegevensbeheer. Echter, bij basisregistraties gaat het niet primair om het hebben van basisgegevens maar om het ontsluiten en gebruiken van gegevens voor betere dienstverlening en bedrijfsvoering. Omdat alle basisgegevens gemeentebreed en in samenhang beschikbaar moeten zijn worden de voorzieningen voor ontsluiting van basisgegevens gepositioneerd in de Midoffice kolom.

Voor het ontsluiten van basisgegevens worden in de praktijk verschillende voorzieningen ingezet zoals:

- Gegevensdiensten die door applicaties worden gebruikt om online basisgegevens op te vragen (bijvoorbeeld via webservices);

- Data distributie services waarmee actuele gegevens actief naar applicaties worden gestuurd;
- Een gegevensmagazijn met opvraagbare actuele kopiegegevens uit basisregistraties;
- Database views waarmee applicaties online basisgegevens kunnen opvragen;
- Import/export procedures om periodiek een kopie te maken van benodigde basisgegevens voor opslag in de eigen registratie;
- Raadpleegvoorzieningen waarmee medewerkers via zoekcriteria zelf basisgegevens kunnen opvragen;
- Validatie services waarmee inhoudelijke controles kunnen worden uitgevoerd.

Het binnengemeentelijk optimaal gebruiken van basisgegevens is cruciaal voor de verdere ontwikkeling van de informatievoorziening. Daarom is Ontsluiting basisgegevens als zelfstandige informatiefunctie benoemd. Op implementatieniveau overlapt deze informatiefunctie met de informatiefunctie “Verbinden” die verbinden in algemene zin omvat.

### **Inrichtingsprincipes Ontsluiting Basisgegevens**

**MO5.2.1** Onze gemeente stelt het binnengemeentelijk gebruik van basisgegevens verplicht.

**MO5.2.2** Onze gemeente verplicht het gebruik van de generieke ontsluitingsvoorzieningen voor binnengemeentelijk gebruik.

**MO5.2.3** Onze gemeente stimuleert en verplicht waar mogelijk dat uitwisseling van basisgegevens gebruik maakt van generieke bindingscomponenten.

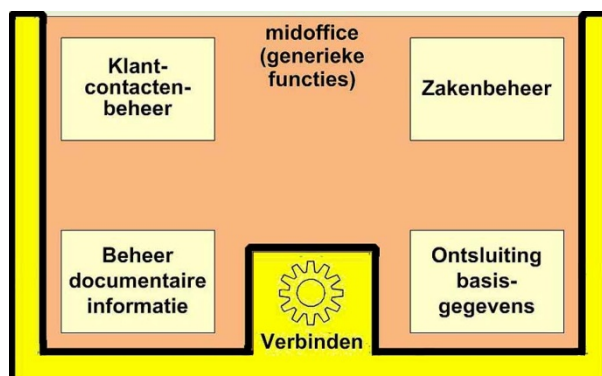
**MO5.2.4** Onze gemeente zorgt dat basisgegevens die via generieke voorzieningen worden verstrekt zoveel mogelijk “gebruiksklaar” worden gemaakt voor afnemers.

**MO5.2.5** Onze gemeente zorgt dat applicaties door generieke voorzieningen gegevens toegestuurd kunnen krijgen via kennisgevingsberichten (“push functionaliteit”).

**MO5.2.6** Onze gemeente zorgt dat applicaties gegevens van generieke voorzieningen kunnen ontvangen via vraag- en antwoordberichten (“pull functionaliteit”).

## 5.6. Verbinden

De gemeentelijke verbindingsfuncties en de bijbehorende systeemoplossingen verbinden informatiefuncties en de gemeentelijke systemen, onderling en met de buitenwereld. Omdat deze in principe alle gemeentelijke en landelijke systeemoplossingen kunnen verbinden zien we hen als generieke functies. Deze worden met generieke gemeentebreed bruikbare voorzieningen ingevuld. Daarom positioneren wij deze functies in de midoffice-kolom van de gemeentelijke architectuurplaten. Door verbindingen tussen applicaties via generieke voorzieningen te laten verzorgen wordt bereikt dat applicaties onderling ontkoppeld worden en onafhankelijker van elkaar functioneren. Hierdoor ontstaat meer flexibiliteit in de informatiehuishouding.



Voor het verbeteren van de overheidsdienstverlening wordt gewerkt binnen een servicegerichte architectuur. Bij de samenwerking binnen de e-overheid worden diensten aan elkaar en aan klanten geleverd via services. Om dienstverlening uit te voeren gaan leverancier en afnemers van een service een dialoog aan waarbij gegevens (berichten) worden uitgewisseld.

Om het gebruik van services tussen applicaties beheersbaar te houden is een goede communicatievoorziening essentieel. Het belangrijkste instrument voor het uitwisselen van berichten wordt binnen een service gerichte architectuur gevormd door de zogenaamde “servicebus”. De servicebus biedt een beheersbaar transport- en verbindingssysteem voor het uitwisselen van berichten tussen applicaties (inclusief verzoeken om complete services uit te voeren).

Naast berichttransport kan een servicebus ook andere functies leveren, zoals het:

- transformeren van onderling verschillende berichtstandaarden.
- tijdelijk opslaan van berichten en gegevens
- bijhouden van abonnementen voor groepen afnemers van bepaalde berichten
- controleren van aanvraagverzoeken voor bepaalde services
- samenvoegen of juist splitsen van berichten ten behoeve van bepaalde afnemers
- bijhouden van uitgevoerde acties (logging), nodig voor foutherstel, beheer- en managementinformatie
- filteren van informatie
- technische integratie voor het koppelen van verschillende platforms, databases enzovoorts.

Naarmate een servicebus meer koppelfuncties heeft, hoeven aangesloten bouwstenen die functies niet zelf uit te voeren. Bouwstenen worden daarmee onderling onafhankelijker en de aansluitdrempel voor bouwstenen wordt lager. Wel wordt de afhankelijkheid van de bus groter. Integratieproblematiek wordt hiermee grotendeels gescheiden van applicaties en bedrijfslogica. Applicaties kunnen eenvoudiger gebruik gaan maken van elkaars functionaliteit via “logische services” waarbij implementatiedetails voor hen onzichtbaar worden.

Servicebussen worden toegepast binnen afzonderlijke organisaties, binnen sectoren, landelijk Europees en zelfs wereldwijd. Door het onderling uitwisselen van berichten tussen servicebussen ontstaat een hiërarchisch stelsel van servicebussen. In Nederland is hiervoor op landelijk niveau de “Digikoppeling” ontwikkeld. De Digikoppeling (voorheen OSB) is het elektronisch postkantoor voor de Nederlandse overheid en bestaat uit een set standaarden en voorzieningen voor elektronisch berichtenverkeer tussen overheidsorganisaties. Naar verwachting zullen de komende jaren veel organisaties, waaronder alle basisregistraties en gemeenten, aansluiten aan de Digikoppeling.

De binnen een gemeente aanwezige generieke verbindingsvoorzieningen worden aangeduid met de term “gemeentelijke servicebus”. De gemeentelijke servicebus ondersteunt het berichtenverkeer binnen de gemeente en vormt een onderdeel van het gelaagde stelsel van servicebussen binnen de overheid. De gemeentelijke servicebus is het gemeentelijke concept om informatiesystemen te koppelen en gegevens te laten uitwisselen. Hierbij gaat het zowel om binnen- als buitengemeentelijke gegevensuitwisseling.

Voor alle duidelijkheid: “de gemeentelijke servicebus” is geen fysieke ICT oplossing maar een architectuurconcept dat in praktijk op verschillende manieren kan worden ingevuld. Afhankelijk van de situatie binnen een gemeente kunnen daarbij verschillende technische componenten worden ingezet. Verbinden kan immers via allerlei voorzieningen worden gerealiseerd. Bij alle inrichtingsvarianten geldt dat er naar een optimaal servicegerichte inrichting wordt gestreefd. Daarmee wordt het mogelijk om oplossingen die eerder voldeden, zoals het opslaan van kopiegegevens in het gegevensmagazijn, in de toekomst te vervangen door nieuwe manieren van gegevensverstrekking (bijvoorbeeld het realtime gaan leveren van gegevens via een webservice).

De toenemende eisen die aan verwerking en verbinding gesteld worden maken het noodzakelijk om gemeentelijk generieke voorzieningen voor verbindingfunctionaliteit in te zetten. Bijvoorbeeld via de introductie van een brokerapplicatie of de inrichting van een centraal serviceregister. Daarmee wordt het mogelijk flexibeler om te gaan met steeds wijzigende verbinding behoeftes. In plaats van terugkerend maatwerk voor taakspecifieke toepassingen kunnen aanpassingen hiermee beheersbaar en efficiënt worden doorgevoerd. De inzet van separate verbindingcomponenten gecombineerd met de toepassing van open standaarden zal tot een grotere leveranciersafhankelijkheid leiden.

Op langere termijn zal de uitwisseling tussen de verschillende servicebussen verlopen via de landelijke Digikoppeling servicebus. Een gemeente hoeft dan alleen aangesloten te zijn op de Digikoppeling. Op dit moment geldt nog dat waar services in delen van de overheid worden aangeboden, of waar organisaties slechts communiceren met een duidelijk afgebakende groep andere organisaties nog specifieke servicebussen bestaan (bijvoorbeeld de Suwinet-Servicebus). Om die reden zal een gemeente dus nog (tijdelijk) op meerdere servicebussen moeten aansluiten.

### **Inrichtingsprincipes Verbindingsfuncties**

**MO6.1** Onze gemeente werkt met een servicegerichte architectuur.

**MO6.2** Onze gemeente streeft naar maximale standaardisatie bij de uitwisseling van gegevens.

**MO6.3** Onze gemeente zorgt dat cruciale generieke functionaliteit in samenhang via de gemeentelijke servicebus wordt geleverd.

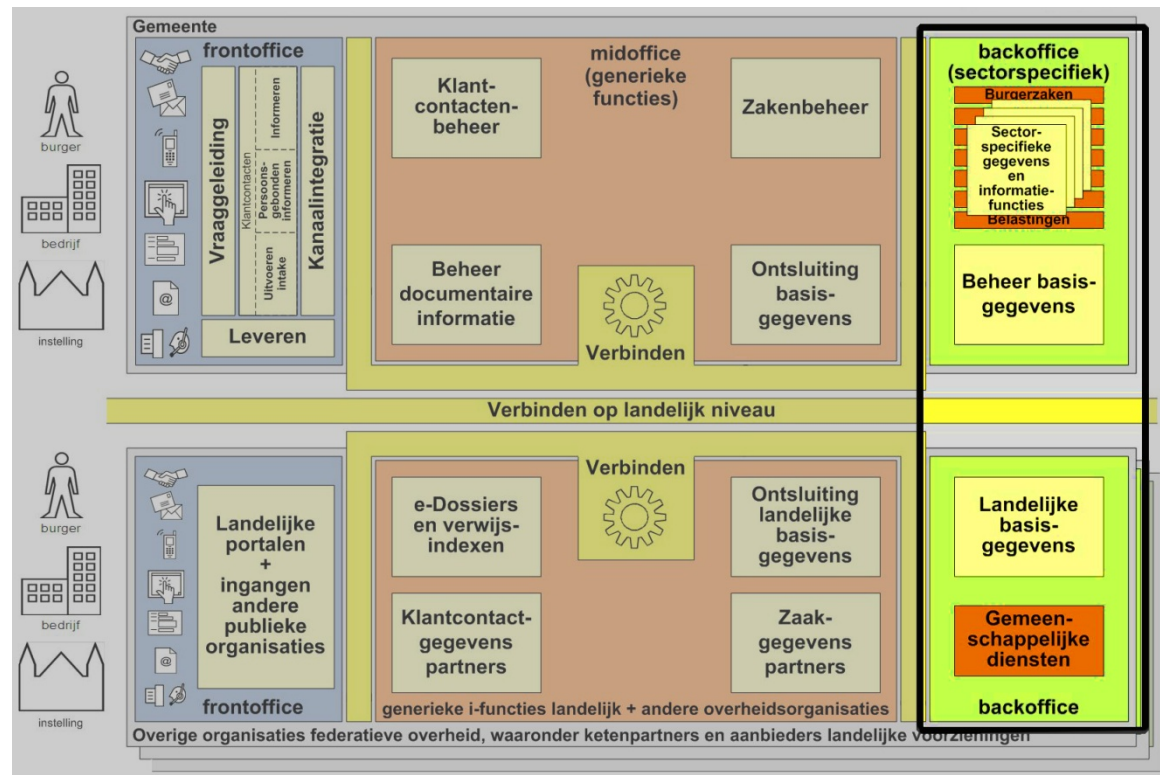
**MO6.4** Onze gemeente zorgt dat specifieke berichtenfuncties zoveel mogelijk via de gemeentelijke servicebus kunnen worden geleverd.

**MO6.5** Onze gemeente zorgt dat functies voor orkestratie en publicatie beschikbaar zijn via de gemeentelijke servicebus.

**MO6.6** Onze gemeente zorgt dat de gemeentelijke servicebus robuust is en gebruik maakt van standaarden.

**MO6.7** Onze gemeente zorgt dat de gemeentelijke servicebus aansluit op andere overheids servicebussen zoals de Digikoppeling.

## 6. Backoffice



**Figuur 14: backoffice kolom**

### 6.1. Inleiding

De backoffice informatiefuncties ondersteunen de dienstverlening van de gemeente door middel van sectorspecifieke verwerking en gegevensbeheer.

Binnen de backoffice onderscheiden wij de volgende onderdelen:

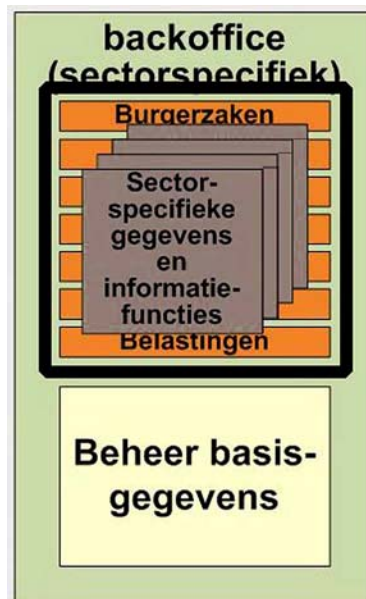
- Sectorspecifieke informatiefuncties;
- Beheer basisgegevens.

Sectorspecifieke informatiefuncties zijn nodig om sectorspecifieke taken uit te voeren. Deze worden meestal door vakspecialisten uitgevoerd. Voor dit doel wordt gebruik gemaakt van sectorspecifieke applicaties. De informatiefuncties en mogelijke applicaties zijn in de figuren op de volgende pagina afbeeldingen weergegeven.

## 6.2. Sectorspecifieke informatiefuncties

Naast de algemene werkzaamheden die door de gemeentelijke frontoffice worden uitgevoerd, worden binnen de onderscheiden gemeentelijke sectoren sectorspecifieke taken uitgevoerd. De medewerkers met specialistische sector kennis worden daarbij ondersteund via sectorspecifieke applicaties. Van oudsher heeft de betreffende sector de belangrijkste (of enige) stem bij het aanschaffen van dit type applicaties. Bij de beoordeling op geschiktheid zijn met name sectorale belangen vaak leidend.

De noodzaak om gemeentelijk als één organisatie naar buiten te gaan treden maakt het noodzakelijk om bij de inzet van sectorspecifieke applicaties sterker dan voorheen onderscheid te maken tussen sectorspecifieke en generieke functionaliteit. Sectorspecifieke applicaties bevatten vaak eigen oplossingen voor generieke functies als klantbeheer, zaakbeheer, documentair beheer en verbindingen met andere applicaties. Zeker wanneer daarbij gebruik wordt gemaakt van leverancierseigen standaarden wordt het lastig om de betrokken gegevens buiten de betreffende sector te gebruiken.



Deze situatie is niet langer werkbaar wanneer de gemeente als één organisatie diensten gaat verlenen. Binnen de moderne overheid zal een klant weinig tot geen contact meer hebben met medewerkers in de gemeentelijke backoffice. Informatieverstrekking, intake en dienstenlevering verlopen via de frontoffice. De klant kan steeds meer via selfservice doen en waar ondersteuning nodig is vormt het KCC het centrale aanspreekpunt van de gemeente. Een goede selfservice en een goed functionerend KCC maken het noodzakelijk dat ook gegevens in sectorspecifieke applicaties flexibel ontsloten kunnen worden.

Moderne sector specifieke applicaties moeten dus:

1. Voldoende sectorspecifieke functionaliteit bieden, én
2. Bruikbare interfaces bieden voor standaard berichtuitwisseling.

De tweede eis maakt dat een goede inpassing in de gemeentelijke informatiehuishouding mogelijk wordt.

Hoe generieke en sectorspecifieke voorzieningen optimaal naast elkaar functioneren hangt sterk af van de omstandigheden binnen een bepaalde gemeente.

Een drietal varianten kunnen worden onderscheiden:

1. Generieke voorzieningen leveren de benodigde basisfunctionaliteit op gemeentelijk niveau en sectorspecifieke applicaties leveren ook vergelijkbare functionaliteit op detailniveau (bijvoorbeeld Werktoewijzing). Via berichtuitwisseling wordt gezorgd dat relevante sectorspecifieke wijzigingen doorwerken op gemeentelijk niveau;
2. Generieke voorzieningen en sectorspecifieke applicaties kennen geen overlap qua functionaliteit. Sectorspecifieke applicaties leveren uitsluitend sectorspecifieke functionaliteit;

3. Generieke voorzieningen leveren voldoende functionaliteit om bepaalde sectorspecifieke taken te kunnen uitvoeren; hierbij kan dus de situatie ontstaan dat een sectorspecifieke applicatie overbodig wordt.

In het algemeen geldt dat specifieke functionaliteit bij voorkeur via één component wordt geleverd. In de praktijk zijn er echter ook situaties denkbaar waarin overlap van functionaliteit of de inzet van meerdere vergelijkbare componenten is te rechtvaardigen. Bij de inrichting van de gemeentelijke informatiehuishouding is het dus van belang om per situatie te beoordelen welke variant daarbij het meest geschikt is. Eis blijft in alle gevallen dat een goede inpassing in de gemeentelijke informatiehuishouding mogelijk moet zijn.

### **Inrichtingsprincipes Sectorspecifieke informatiefuncties<sup>12</sup>**

**BO2.1** Onze gemeente zorgt dat sectorspecifieke applicaties zich beperken tot sectorspecifieke taken.

**BO2.2** Onze gemeente zorgt dat informatiefuncties in de backoffice ook de dienstverlening via front- en midoffice ondersteunen.

**BO2.3** Onze gemeente zorgt dat intakegegevens die elders zijn verworven door sectorale applicaties worden overgenomen. Binnengemeentelijk wordt intake uitgevoerd met behulp van generieke voorzieningen.

**BO2.4** Onze gemeente zorgt dat informatie- en dienstenlevering verloopt via generieke voorzieningen.

**BO2.5** Onze gemeente gebruikt bij berichtuitwisseling met sectorspecifieke applicaties landelijk vastgestelde standaarden.

**BO2.6** Onze gemeente zorgt dat sectorspecifieke applicaties alle archiefwaardige gegevens toevoegen aan het zaakdossier, inclusief een verslag van de plaatsgevonden procesgang wanneer de zaak is afgesloten.

---

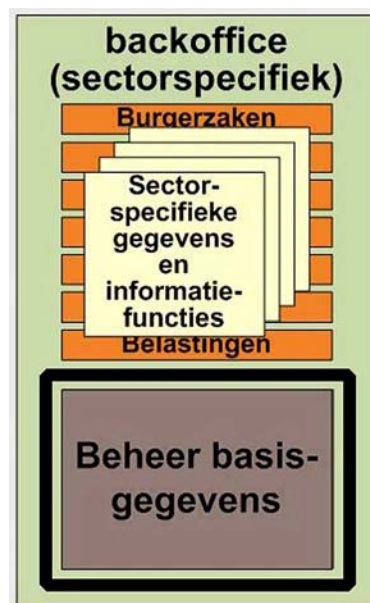
<sup>12</sup> In Bijlage G: Inrichtingsprincipes Backoffice, pagina 92 zijn de principes verder uitgewerkt.

### 6.3. Beheer basisgegevens

Onder basisgegevens worden hier alle gegevens verstaan waarbij duidelijke richtlijnen zijn over welke gegevens leidend zijn en die verplicht gemeentebreed moeten worden gebruikt.

Hierbij is een onderscheid te maken in:

1. Het beheren van authentieke basisgegevens zoals vastgelegd in landelijke basisregistraties waarbij de gemeente bronhouder is
2. Het beheren van niet-authentieke basisgegevens die de gemeente aanvullend op de authentieke gegevens in haar werkprocessen gebruikt (ook wel aangeduid met de term “kern registraties”).



Het beheren van basisgegevens vereist vaak vakinhoudelijke kennis die veelal is ondergebracht binnen sectorale afdelingen.

Om deze reden zijn de voorzieningen voor beheer van basisgegevens in de basisplaten gepositioneerd in de backoffice. Daarentegen zijn de voorzieningen voor het ontsluiten van basisgegevens via de functie “Ontsluiten basisgegevens” gepositioneerd in de midoffice. Daarbij gaat het om generieke functionaliteit.

Bij het beheer van authentieke basisgegevens, zoals vastgelegd in landelijke basisregistraties, gaat het om registraties waarvoor de gemeente (ook) bronhouder is of binnen afzienbare termijn wordt. Dat zijn gegevens uit:

- De Gemeentelijke Basisregistratie Personen (GBA);
- De Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG);
- De Basisregistratie Waarde Onroerende Zaken (WOZ);
- De Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT).

Bij het beheer van authentieke basisgegevens gelden de voorwaarden zoals die gesteld zijn aan bronhouders van de registratie. Dit betekent ondermeer dat:

- De kwaliteit van de gegevens goed moet zijn;
- Voor iedere wijziging een onderliggend brondocument aanwezig moet zijn;
- Terugmeldingen van afnemers zorgvuldig en tijdig moeten worden afgehandeld;
- Doorgevoerde wijzigingen in basisgegevens tijdig via standaard berichtenverkeer worden aangeleverd bij de landelijke voorziening.

De hierbij benodigde informatiefuncties kennen een specifiek en een generiek deel. Per basisregistratie wordt vaak een eigen, op de betreffende registratie toegesneden, applicatie gebruikt. Bijvoorbeeld een GBA- of BAG-applicatie. Daarnaast is er generieke functionaliteit die voor alle basisregistraties nodig is. Bijvoorbeeld het verzenden van berichten naar de landelijke voorziening of het zenden en ontvangen van terugmeldingen. Op landelijk niveau worden hiervoor een aantal faciliteiten ontwikkeld zoals de Digikoppeling en Digimelding. Het gebruik daarvan verloopt bij voorkeur via de binnengemeentelijke voorzieningen die met de term “gemeentelijke servicebus” worden aangeduid. Dat leidt naast een betere beheersbaarheid ook tot het gemakkelijker kunnen aansluiten op toekomstige basisregistraties.

Ter illustratie een tabel waarin is weergegeven welke terugkerende componenten voorkomen bij het beheren van diverse soorten authentieke basisgegevens.

Basis registratie	Landelijke voorziening	Verbindings-Voorzieningen	Documentaire Voorzieningen	Sectorspecifieke beheer-voorziening	Gemeentelijke gegevensdienst
BAG	BAG LV	GSB, Digikoppeling, GOB, Digimelding.	Gemeentelijke dossiervoorziening	Gemeentelijke BAG applicatie	Vastgoed gegevensdienst
BRP	GBAV	GSB, Digikoppeling, GOB, Digimelding.	Gemeentelijke dossiervoorziening	Gemeentelijke GBA applicatie	Personen gegevensdienst
WOZ	WOZ LV	GSB, Digikoppeling, GOB, Digimelding.	Gemeentelijke dossiervoorziening	Gemeentelijke Belastingen applicatie	Belastingen gegevensdienst
BRK	Brk MIV	GSB, Digikoppeling, GOB, Digimelding.	Gemeentelijke dossiervoorziening	-	Kadastrale gegevensdienst
...	...	GSB, Digikoppeling, GOB, Digimelding...	Gemeentelijke dossiervoorziening	-	... gegevensdienst

Om dienstverleningsprocessen goed te kunnen uitvoeren heeft een gemeente meer betrouwbare gegevens nodig dan alleen authentieke basisgegevens.

Voorbeelden hiervan zijn gegevens die:

- Aan authentieke gegevens gerelateerd zijn (bijv. een terrein met een officieel maar niet authentiek adres);
- Lokale informatie bevatten (bijv. organisatie opbouw);
- Proces- of productgerelateerde informatie beschrijven (bijv. leveringsvoorwaarden en kosten).

Bij basisgegevens moet duidelijkheid zijn welke gegevensbronnen leidend zijn voor het bepalen van de juiste waarde van een gegeven. Bij authentieke basisgegevens zijn hiervoor wettelijke afspraken. Bij niet-authentieke gegevens moeten hierover binnengemeentelijk afspraken worden gemaakt.

Om als gemeente de belangrijkste authentieke en niet-authentieke basisgegevens in samenhang te kunnen bezien zijn deze binnen GEMMA gestructureerd en gedefinieerd in twee gegevensmodellen en twee gegevenscatalogi:

- Het Referentiemodel Stelsel Gemeentelijke BasisGegevens (RSGB);
- Het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ).

Beide modellen ondersteunen gemeenten bij het structureren van de gemeentelijke informatievoorziening, het inrichten en beheren van basisregistraties en/of het tot stand brengen

en beheren van gegevensuitwisseling. Beide modellen zijn bijvoorbeeld bruikbaar bij het opstellen van de gemeentelijke referentiearchitectuur en daarvan afgeleide Project Start Architecturen.

Om gestandaardiseerd berichten tussen applicaties uit te kunnen wisselen is binnen de referentiemodellen ook voorzien in standaarden voor gegevensuitwisseling. Deze zijn vertaald naar de StUF sectormodellen StUF-BG en StUF-ZAKEN. StUF is door het Forum Standaardisatie op de lijst met open standaarden gepubliceerd waarvoor de zogenaamde “comply-or-explain”-procedure geldt.

### **Inrichtingsprincipes Beheer Basisgegevens**

**BO3.1** Onze gemeente conformeert zich aan de standaarden die zijn opgesteld voor het beheer en gebruik van basisgegevens.

**BO3.2** Voor basisregistraties waarbij de gemeente bronhouder is wordt actief gewerkt aan het optimaal houden van de gegevenskwaliteit.

**BO3.3** Onze gemeente voert gegevensuitwisseling uit met behulp van generieke voorzieningen.

**BO3.4** Onze gemeente hanteert bij de uitwisseling van basisgegevens open standaarden.

## Bijlage A: Kanalen, media en hun gebruik

Medium	Kanaal	Richting Gemeente ← → Klant	Synchrone communicatie mogelijk?	Omvang bericht	Aflever zekerheid	Privacy - borging	Gebruik
Fysieke aanwezig- heid	Balie (waaronder werkplein, ondernemers-loket	↔	ja	groot	groot	middel	Alle producten
	Spreekkamer	↔	ja	groot	groot	groot	Persoonlijke producten
	Huisbezoek	↔	ja	groot	groot	groot	Handhaving en WMO
Post	Reguliere post	↔	nee	groot	groot	groot	Bijna alle producten
	Aangetekende post	↔	nee	groot	zeer groot	zeer groot	Waar wettelijk voorgeschreven
	Bewoners brief	→	nee	groot	groot	klein	Publicatie waarvoor hoge aandacht gewenst is
Telefonie	Spraak	↔	ja	middel	middel <sup>13</sup>	middel	Alle producten, behalve persoonsgebonden informerende waarvoor zware privacyeisen gelden
	SMS-berichten	→	nee	erg klein	middel	groot	Ondersteunend aan berichtenbox en authenticatie
	Voicemail	↔	nee	klein	klein	groot	
	Fax	↔	nee	middel	middel	middel	<i>uitfaseren</i>
Internet	Websites (v.w.b. de presentatie van "content")	→	Deels (keuzes van de klant zijn synchroon,)	groot	klein	klein	Alle producten, behalve persoonsgebonden informerende
	Blog	→	nee	middel	zeer klein	klein	
	Forum	↔	nee	middel	zeer klein	klein	
	E-formulieren	←	deels (prefill, controles)	middel	groot	groot	Alle intake (behalve waar zeer complex)
	E-mail	↔	nee	groot	middel	middel	Uitfaseren, behalve als ondersteuning van berichtenboxen
	Berichtenbox	↔	nee	groot	zeer groot	zeer groot	Mijnoverheid.nl, dienstenloket
	E-berichten (d.w.z. XML-berichten)	←	nee	zeer groot	zeer groot	groot	Applicatie↔ applicatie verkeer (bij gemeenten nauwelijks aan de orde voor klantcontacten)
	Chatsessie	↔	ja	middel	klein	middel	
	RSS	→	nee	middel	klein	klein	
Kranten	Huis-aan-huis blad	→	nee	middel	klein	klein	bekendmakingen
	Dagblad	→	nee	middel	klein	klein	bekendmakingen
'Ether'	Radio	→	ja	klein	klein	klein	calamiteiten
	Televisie	→	ja	middel	klein	klein	calamiteiten

<sup>13</sup> "middel" vanwege authenticatie; bij terugbellen "hoog"

## Bijlage B: Inrichtingsprincipes Frontoffice

### Inrichtingsprincipes kanalen

**FO2.1:** De klant heeft keuzevrijheid ten aanzien van het kanaal waarmee hij met de gemeente communiceert.

1. De klant krijgt meerdere kanalen aangeboden waarmee hij contact met de gemeente kan leggen. In elk geval dienen de kanalen balie, post (regulier en aangetekend), website, e-formulieren, berichtenboxen en spraaktelefonie te worden ondersteund voor alle communicatie waarvoor ze conform het voorgaande overzicht (zie Bijlage A: Kanalen, media en hun gebruik) te gebruiken zijn.
2. Voor elk kanaal voor inkomende informatie hoeft de klant slechts één adres te kennen waarmee hij of zij de gemeente kan benaderen, ongeacht de vraag. Bijvoorbeeld: één website, één postadres, één telefoonnummer, één bezoekadres.
3. Antwoorden op klantvragen zijn hetzelfde ongeacht het toegepaste kanaal.

**FO2.2:** Onze gemeente bevordert het meest doelmatige kanaalgebruik.

1. Onze gemeente bevordert gebruik van de kanalen die het meest efficiënt te gebruiken zijn, zowel voor de klant als voor de gemeente zelf.
2. Beperkingen in de mogelijkheden van sommige kanalen om reeds bekende gegevens te tonen en automatische controles uit te voeren zijn geen rechtvaardiging om dezelfde beperkingen op te leggen aan de kanalen die wel deze mogelijkheden bieden. Voor wat dat betreft zijn internetkanalen de norm, en de overige kanalen de afwijking.

**FO2.3:** Ongeacht kanaal, zijn inkomende berichten overal beschikbaar en verwerkbaar.

1. Voor elk gebruikt invoerkanaal heeft voorzieningen om inkomende berichten vast te leggen op een wijze waarmee ze ten behoeve van bewijsvoering gereproduceerd kunnen worden.
2. Per proces is bepaald in welke mate de inkomende informatie vanuit de klant gestructureerd in de vorm van gerubriceerde gegevens wordt vastgelegd en aan welke kwaliteitseisen deze informatie voldoet. Per kanaal is de verwerving van de informatie door middel van structuur, hulp, toelichting en controles ingericht om aan deze eisen te voldoen.

**FO2.4:** Onze gemeente ondersteunt de beleving van de klant dat hij met “de overheid” van doen heeft.

1. Bij het behandelen van een klantvraag wordt er van uitgegaan dat de vraag van de klant de gehele overheid reikt, totdat het tegendeel blijkt.
2. Onze gemeente biedt burgers en bedrijven een berichtenbox aan die aangesloten is op landelijke oplossingen zoals de berichtenboxen van Mijnoverheid.nl en antwoordvoorbedrijven.nl.

**FO2.5:** Onze gemeente is herkenbaar in alle communicatie met klanten.

1. Alle voorzieningen van de gemeente hebben een consistente look-and-feel; bijv. de website, webintake voorzieningen, webapplicaties, etc.
2. Alle papieren documenten van de gemeente hebben een consistente look-and-feel, die aansluit bij die van de website.
3. Content die de gemeente overneemt van andere overheidspartijen wordt gepresenteerd met de look-and-feel van de gemeente.
4. Waar binnen een klantcontact een uitstap wordt gemaakt naar een andere site die niet onder de directe verantwoordelijkheid van de gemeente valt – bijvoorbeeld voor het innen van een bedrag – wordt dit aan de klant kenbaar gemaakt.

**FO2.6:** De wijze waarop borging van het ordentelijk en secuur afhandelen van klantcontacten plaats vindt is afhankelijk van het betreffende kanaal.

1. Voor baliecontacten zijn er faciliteiten waarmee bezoekers geregistreerd worden met de reden van hun bezoek en in volgorde worden toegewezen aan balies op basis van de beschikbaarheid en rollen van medewerkers.
2. Telefonische contacten worden beheerd door middel van faciliteiten waarmee binnenkomende gesprekken geregistreerd en zo mogelijk geclassificeerd worden en vervolgens – na eventueel in de wacht te worden gezet – worden doorverbonden met een beschikbare medewerker.
3. Telefonische en baliecontacten worden ondersteund met contactregistratievoorzieningen; alle niet-triviale plaatsgevonden contacten worden geregistreerd, waar mogelijk met vermelding van betrokken klant en zaak.
4. Inkomende post, faxen en elektronische post (e-mail en berichtenbox) wordt automatisch geregistreerd bij binnenkomst door de softwarevoorziening die het ontvangt (in het geval van post is dat de scanstraat). Vervolgens wordt het op een secure wijze overgedragen aan:
  - de voorzieningen ten behoeve van zaakbeheer ter bewaking van de afhandeling, *en aan*
  - een digitaal archief ten behoeve van archivering en beschikbaarstelling tijdens het afhandelproces.

**FO2.7:** Landelijke kanaalstandaarden worden toegepast.

1. Gemeentelijke websites voldoen aan de Webrichtlijnen voor Overheidssites.
2. Per kanaal worden overheidsbreed de standaarden afgesproken waarmee binnenkomende en uitgaande berichten vastgelegd worden. Deze standaarden maken het mogelijk dat elke ketenpartner de berichten kan reproduceren in de eigen omgeving.

**Inrichtingsprincipes Vraaggeleiding**

**FO3.1:** Onze gemeente is makkelijk te vinden.

1. Onze gemeente is aangesloten op de 14+netnummer voorziening. Het 14+netnummer begint met de cijfers 14 en wordt gevolgd door het netnummer van de gemeente. Zoals 14 020 voor Amsterdam en 14 0115 voor Terneuzen. Met zo'n nummer uit de 14+reeks krijgen gemeenten één herkenbare telefonische ingang voor hun KlantContactCentrum (KCC).
2. De website van de gemeente heeft de naam [www.<gemeentenaam>.nl](http://www.<gemeentenaam>.nl), en is daardoor makkelijk te vinden.
3. De gemeentelijke site dient door search engines te worden aangeboden indien de zoeker een plaatsnaam en het woord "gemeente" opgeeft als zoektermen.

**FO3.2:** Wanneer een klant synchroon een dialoog voert met de overheid is de informatie die eerder in het dialoog is ontstaan later in het dialoog beschikbaar, ook bij overdracht naar een andere overheidspartij.

1. Er vindt overdracht van klantcontacten plaats van gemeentelijke naar keten- en landelijke frontoffices, en andersom. Bij een interactieve verbinding wordt daarbij gestreefd naar continuïteit van de communicatiesessie, in de zin dat informatie die eerder in de sessie is vergaard ook na het doorverbinden beschikbaar is. Wij spreken van een warme overdracht. Dat kan op de volgende manieren:
  - deeplinking (de vraag van de klant is vertaald in het adres van een specifieke pagina)
  - overdracht van call center naar call center (doorverbinden met gespreksnotities)
  - hergebruik sessiegegevens: single sign on over de websites van meerdere overheidsorganisaties heen.
  - het doorversturen van een poststuk, inclusief ontvangststempels e.d..
2. Bij een warme overdracht hoort dat de klant zich niet nogmaals hoeft te identificeren. Zo mogelijk moet een "single signon" voor de gehele overheid gelden.
3. Waar een warme overdracht (vooralnog) niet of niet volledig ondersteund wordt, wordt sterker ingezet op vroegtijdige overdracht dan wel de klant dusdanig informeren dat deze gelijk het juiste overheidsorgaan benadert.

**FO3.3:** Vraaggeleiding wordt ingevuld vanuit de beleving van de klant.

1. Ook als de gemeente de eerste ingang is, wordt rekening gehouden met de totale behoefte van burgers en bedrijven, dus om informatie en producten van de gehele overheid. Dit omdat de landelijke doelstelling is dat gemeenten zich ontwikkelen tot dé poort tot de overheid.
2. Vraagstructuren zijn doelgroepspecifiek. Daar mogen er meer van bestaan, en een klant kan behoren tot meerdere doelgroepen tegelijk. De klant moet een vraagstructuur kunnen selecteren waarmee hij of zij de meeste affiniteit heeft.
3. Vraaggeleiding sluit aan en maakt gebruik van de zoekmethoden die de doelgroepen gewend zijn om te hanteren, waaronder het hanteren van standaard zoekmachines buiten de gemeentelijke website om. De gemeente zorgt door middel van het aanbieden van tags dat zoekmachines klanten rechtstreeks dirigeren naar de juiste pagina binnen de gemeentelijke site. Bijvoorbeeld: het gebruik van de zoektermen "paspoort" en de plaatsnaam van de bewoner leiden hem tot de gemeentelijke pagina die over paspoorten gaat.

**FO3.4:** Vraaggeleiding werkt op een voorspelbare manier.

1. Elke vraagstructuur heeft een hoofdordeningsprincipe: thema, situatie, locatie, life-event, alfabet.
2. Met als doel herkenbaarheid leidt over alle overheden heen hetzelfde hoofdordeningsprincipe voor dezelfde soort klanten (de burger, het bedrijf of de instantie) tot dezelfde uitwerking. Ten aanzien van burgers wordt dit gecoördineerd door het programma OverheidHeeftAntwoord.
3. Dezelfde zoekvraag leidt doorgaans tot het zelfde antwoord, ongeacht de frontoffice waaraan het gesteld wordt. Dit wordt bereikt door zoektermen te standaardiseren, synoniemen te herkennen en zoekmachines met vergelijkbare mogelijkheden en werking toe te passen.

**FO3.5:** Vraaggeleiding is gericht op doelmatigheid voor de klant.

1. Rekening wordt gehouden met zaken zoals de locatie van de vrager.
2. Rekening wordt gehouden met persoonlijke voorkeuren van klanten.
3. Eerder gemaakte keuzes in dezelfde communicatiesessie worden onthouden en als defaultkeuze voorgesteld bij nieuwe vragen. In beginsel wordt dit ook toegepast indien in dezelfde sessie een overgang is geweest van een overheidspartij naar een ander: bij de website door middel van een cookie, bij spraak door middel van een warme overdracht.
4. De mogelijkheden van visuele media om meerdere dimensies te tonen en geo-informatie te presenteren worden benut. Dat dezelfde mogelijkheden via audiokanalen niet beschikbaar zijn is geen reden om ze bij visuele media niet te gebruiken. Ook hierin volgt de gemeente de Webrichtlijnen.
5. Bij visuele media wordt aan geauthentiseerde klanten op het eerste scherm een overzicht getoond van de zaken waarbij ze zijn betrokken. Indien een ambtenaar de klant te woord staat, dan krijgt de ambtenaar dit overzicht.

## Inrichtingsprincipes Informeren

**FO4.2.1:** Onze gemeente is dé drempelvrije ingang voor de overheid.

1. Onze gemeente beantwoordt vragen over onderwerpen die de burger uit zichzelf niet makkelijk tot een specifiek overheidsorgaan kan herleiden en vragen over onderwerpen die door meerdere overheidsorganen worden behandeld. Voor vragen waarop zij het antwoord niet weet, wijst zij gericht door.
2. De gemeentelijke site bevat deeplinks naar Antwoordvoorbedrijven.nl, Overheid.nl en het Omgevingsloket.
3. Onze gemeente ontsluit de productencatalogi van alle ketenpartners.
4. Onze gemeente ontsluit de vraagantwoordcombinaties van de Antwoord©ContentCollectie.

**FO4.2.2:** Informeren wordt door geografische gegevens ondersteund.

1. Het tonen van geo-informatie en het kunnen navigeren en inzoomen op kaarten wordt ondersteund bij elke vraag waarin locatie een rol speelt.
2. Antwoorden op zoekvragen met betrekking tot objecten kunnen worden geordend op basis van de geografische afstand van de objecten tot de aanvrager.
3. De complexiteit van de getoonde kaarten en de daaraan gekoppelde navigatie- en weergavemogelijkheden zijn afgestemd op de vaardigheden die bij de klant aanwezig mogen worden verondersteld.

**FO4.2.3:** Bij informeren hoeft de klant niet meer van zijn identiteit prijs te geven dan nodig is om zijn vraag te beantwoorden.

1. Waar mogelijk wordt de klant in de gelegenheid gesteld om te kiezen voor anonieme dienstverlening (in het bijzonder bij vraaggeleiding en direct generiek informeren<sup>14</sup>). Dit op basis van de principe dat de overheid de persoonlijke levenssfeer van de klant zo veel mogelijk eerbiedigt. Als de klant het wenst kan hij wel kiezen om meer over zichzelf prijs te geven, bijvoorbeeld door op een hoger dan strikt noodzakelijk authenticatieniveau diensten af te nemen. Gegevens die voor een dergelijk doel zijn verstrekt, worden niet zonder meer voor andere doelen gebruikt.
2. Anonieme dienstverlening houdt tevens in dat de burger “stel dat”-vragen moet kunnen stellen. Bijvoorbeeld: Stel dat ik in aanmerking kom voor een scootmobiel, waar zou ik zo'n ding kunnen krijgen?

**FO4.2.4:** Onze gemeente leert van de vragen die klanten stellen.

1. De vragen die gesteld worden geven veelal een indicatie van hiaten en onvolkomenheden in de gemeentelijke c.q. landelijke processen. Daarom worden vraagpatronen geanalyseerd en passende verbetermaatregelen getroffen.
2. Het KCC identificeert de vragen waarop zij het vaakst door moeten verwijzen in plaats van direct te kunnen antwoorden, opdat zij maatregelen kan treffen om in de toekomst wel direct antwoord te geven.

**FO4.2.5:** Publieke informatie wordt via zoveel kanalen als mogelijk en zinvol gepubliceerd.

1. Onze gemeente streeft na dat informatie wordt gepubliceerd via zo veel kanalen als mogelijk en zinvol. Hoe meer kanalen, hoe effectiever de publicatiefunctie; tevens draagt het bij aan de zichtbaarheid van de gemeente naar burgers en bedrijven.

---

<sup>14</sup> Generiek informeren: niet-persoonsgebonden informeren.

2. Voor kanalen waarbij een onafhankelijke redactie bepaalt wat gepubliceerd wordt – kranten, radio, televisie – biedt de gemeente de informatie dusdanig aan dat de drempel die de redactie moet nemen om te publiceren zo laag mogelijk is.
3. Alle gepubliceerde informatie is te vinden via de gemeentelijke website.

**FO4.2.6:** Onze gemeente publiceert consequent.

1. De inhoud van een publicatie is dezelfde, ongeacht kanaal. Wel kan de diepgang en de mate van detail worden aangepast aan de mogelijkheden die door het toegepaste kanaal worden geboden, mits de strekking gelijk blijft.
2. Soortgelijke informatie wordt op soortgelijke wijze gepubliceerd.
3. Onze gemeente structureert en verrijkt informatie die voor publicatie bestemd is conform de toepasselijke landelijke metagegevensstandaard.

**FO4.2.7:** Onze gemeente maakt gebruik van de landelijke publicatie voorzieningen.

1. Onze gemeente maakt gebruik van publicatie in de digitale versie van de Staatscourant – thans onderdeel van de site [officielebekendmakingen.nl](http://officielebekendmakingen.nl) – voor bekendmakingen die op grond van wettelijk voorschrift in de Staatscourant gepubliceerd dienen te worden.
2. Onze gemeente publiceert haar regelgeving in de Centrale Voorziening Decentrale Regelgeving.
3. Onze gemeente publiceert haar lokale bekendmakingen in de landelijke voorziening Lokale Bekendmakingen.
4. Onze gemeente maakt informatie over aangevraagde en verleende vergunningen kenbaar via de landelijke voorziening Vergunningen op Internet.
5. Onze gemeente verwijst klanten naar de websites van bovengenoemde voorzieningen.

**Inrichtingsprincipes Persoonsgebonden informeren**

**FO4.3.1:** De privacy van de klant wordt zichtbaar gerespecteerd.

1. De inzagemogelijkheden van een klant tot persoonsgebonden gegevens zijn in principe beperkt tot gegevens en documenten waarin de getoonde persoonsgebonden gegevens uitsluitend betrekking hebben op de klant zelf en/of van andere klanten waartoe hij door die klanten gemachtigd is. In het geval van het gebruik van een machtiging wordt de inzage verder beperkt tot slechts de gegevens waarvoor een machtiging is afgegeven.
2. Een klant kan via dezelfde soort verbinding (met hetzelfde authenticatiemechanisme) persoonsgebonden informatie van de overheid vernemen, ongeacht de overheidspartij die de informatie beschikbaar stelt. Informatie die te privacygevoelig is, gelet op de sterkte van het authenticatiemechanisme en de mate van privacyborging dat het kanaal toestaat, kan eventueel via voldoende beveiligde verbindingen (berichtenbox, post naar het officiële adres van de geadresseerde) worden verzonden.
3. Wanneer persoonsgebonden gegevens op basis van machtigingen zijn verstrekt, dient deze verstrekking te worden vastgelegd, opdat de betreffende persoon op diens verzoek inzage kan krijgen in de gedane verstrekkingen. Dit geldt overigens ook indien de gegevens aan een instantie op basis van doelbinding worden verstrekt.

**FO4.3.2:** Bij persoonsgebonden informeren beperkt de gemeente zich tot informatie waarvan de kwaliteit geborgd is.

1. Onze gemeente verstrekt informatie van andere overheidspartijen slechts voor zo ver dit gedekt is door afspraken waarin de kwaliteit, tijdigheid en beschikbaarheid van de informatie is vastgelegd.
2. Indien de gemeente gebruik maakt van afslagen van gegevens van andere overheidspartijen dan moeten kwaliteit, tijdigheid en beschikbaarheid voldoende zijn.

**FO4.3.3:** Onze gemeente ondersteunt landelijke voorzieningen ten behoeve van Persoonsgebonden informeren.

1. Onze gemeente stelt haar interne gegevens via services aan Mijnoverheid.nl (voorheen Persoonlijke Internet Pagina, of te wel PIP) ter beschikking. Daarmee kan Mijnoverheid.nl aan de persoon gemeentelijke gegevens tonen. Indien de gemeente een mijn<gemeentenaam>.nl voorziening aanbiedt, wordt daarmee tevens de landelijke functionaliteit ontsloten. Gemeenten wijst klanten op de voordelen van voornoemde voorziening.
2. Idem ten aanzien van het bedrijvenloket (deel van Antwoordvoorbijbedrijven.nl).
3. Idem ten aanzien van het DKD-dossier (deel van werk.nl).

**FO4.3.4:** Onze gemeente attendeert klantgericht. en houdt daarbij rekening met persoonlijke voorkeuren en betrokken kosten en baten.

1. Onze gemeente attendeert waar dat verwacht mag worden, tenzij de kosten om dit te doen buiten verhouding zijn.
2. Onze gemeente houdt zoveel mogelijk rekening met de wensen van de klant met betrekking tot het wel of niet attenderen op zaken.

**FO4.3.5:** De landelijke abonnementsvoorziening is een verlengstuk van de gemeentelijke abonnementsvoorzieningen.

1. Onze gemeente registreert abonnementen van klanten die geattendeerd willen worden op bekendmakingen in hun buurt, wijk, woonplaats of gemeente in de betreffende landelijke voorziening, te weten [zoekofficielebekendmakingen.nl](http://zoekofficielebekendmakingen.nl), voor zo ver dit de behoefte van de klant dekt.
2. Voor zo ver de gemeente geen eigen abonnementsvoorziening heeft, wijst zij klanten die geattendeerd willen worden op bekendmakingen in hun buurt, wijk, woonplaats of gemeente door naar [zoekofficielebekendmakingen.nl](http://zoekofficielebekendmakingen.nl).

#### **Inrichtingsprincipes Uitvoeren intake**

**FO4.4.1:** Onze gemeente stelt haar klanten in staat landelijk geldende intakes te doen.

1. Onze gemeente verwijst burgers die persoonlijke gegevens zoals hun e-mailadres en bankrekeningnummer aan de gemeente kenbaar willen maken naar [Mijnoverheid.nl](http://Mijnoverheid.nl), ook indien zij hier een eigen voorziening voor biedt.
2. Onze gemeente wijst klanten die zich op bekendmakingen willen abonneren naar de mogelijkheden van [officielebekendmakingen.nl](http://officielebekendmakingen.nl), ook indien zij hiervoor een eigen voorziening biedt.
3. Gemeentelijke voorzieningen worden zo gebouwd dat ze de landelijke voorzieningen kunnen ontsluiten en door deze voorzieningen ontsloten kunnen worden, zodra er voor dit doel koppelvlakken beschikbaar zijn.

**FO4.4.2:** Een intake levert ongeacht kanaal dezelfde informatie op.

1. De e-formulieren waarmee de intake van een aanvraag worden vastgelegd leveren dezelfde inhoudelijke gegevens met betrekking tot de aanvraag, ongeacht of de aanvraag mondeling is ingediend bij de balie of via de telefoon, op papier is ingediend bij de balie dan wel per post, of via het Internet is ingediend.
2. Naast de inhoud van de aanvraag, biedt het bericht waarmee een ingevulde e-formulier wordt doorgegeven ruimte om die gegevens die van belang zijn voor de mate van zekerheid omtrent de herkomst van de aanvraag vast te leggen. Er wordt vastgelegd wie het heeft ingevoerd (de klant of een medewerker of een gemachtigde of een ketenpartner). Een medewerker kan aangeven via welk kanaal de aanvraag is gedaan, welke acties zijn uitgevoerd om de aanvrager te authenticeren, en waar de aanvraag in het formaat van ontvangst is opgeslagen. Bij voorkeur wordt dit type gegevens geautomatiseerd opgeslagen.
3. Het e-formulier voor webinvoer voldoet aan de functionele specificaties voor zover deze in samenwerking met de gemeenten door KING zijn vastgesteld in de e-formulieren specificaties.

**FO4.4.3:** Intake is geoptimaliseerd vanuit het perspectief van de klant.

1. Onze gemeente dwingt de klant zijn identiteit niet verder prijs te geven dan nodig is om de gevraagde handeling te kunnen uitvoeren en verantwoorden. Bijvoorbeeld: voor een melding over zwerfvuil is slechts een locatie nodig, voor het ophalen van grofvuil een locatie plus een telefoonnummer van de klant, en voor een verklaring omtrent gedrag een volledige identificatie en authenticatie.
2. Onze gemeente vraagt haar klanten niet naar gegevens die de gemeente zelf kan opvragen.
3. Er wordt maximaal gebruik gemaakt van prefill (velden voorinvullen in plaats van dit door de klant te laten doen) en het tonen van bevestigende gegevens waardoor de klant het gevoel kan krijgen dat hij de juiste waarden aan het invullen is (bijvoorbeeld bij een postcode + huisnummer wordt een adres getoond, bij een perceelnummer wordt een afbeelding daarvan op een kaart getoond). Hierbij kan gebruik worden gemaakt van eigen en landelijke basisgegevens en van openbaar toegankelijke gegevens. Voor zover daarbij van persoonsgebonden informatie gebruik wordt gemaakt is dit tevens een vorm van persoonsgebonden informeren en dient te worden voldaan aan de spelregels die daarop van toepassing zijn.
4. Waar mogelijk worden passieve en actieve controles op de juistheid van ingevoerde gegevens al binnen een e-formulier uitgevoerd. De passieve variant houdt in dat invoervelden zijn gekoppeld aan wat we hier benoemen als constante “constraints”. De actieve variant houdt in dat andere gegevens worden opgehaald, aan de hand waarvan de controle plaats vindt. Deze validatie is in principe niet beperkt tot de informatie die de gemeente zelf toepast, het kan ook betrekking hebben op “downstream” gebruik door een ketenpartner. In het geval van actieve controles vergt dit dikwijls voorzieningen die slechts door de ketenpartij geleverd kunnen worden, bijvoorbeeld een validatiewebservice die een controle bij de ketenpartij uitvoert. Het onderscheid tussen de validaties die bij de intake plaats vinden (en daarom bepalen of de intake succesvol wordt doorlopen) en de validaties die tijdens het afhandelingsproces worden uitgevoerd wordt bepaald door de vraag van wat wettelijk gezien als een valide en volledige aanvraag geldt, niet door organisatiegrenzen.
5. De gemeente biedt de klant de mogelijkheid niet meer gegevens bij de aanvraag aan te leveren dan nodig om de aanvraag in behandeling te kunnen nemen. De intake van overige benodigde gegevens vindt later in het proces plaats. Bij sommige producten kan dit betekenen dat er in eerste instantie slechts een afspraak wordt gepland.

**FO4.4.4:** Een uitgevoerde intake is een belofte om te verwerken.

1. Het binnengekomen verzoek van de klant wordt direct geregistreerd en gearchiveerd.
2. Het zaaktype van het verzoek wordt bepaald en het overeenkomstige behandelproces wordt opgestart. Wanneer één aanvraag wordt afgehandeld door meerdere samenwerkende organisaties dan wordt de aanvraag eerst uitgesplitst naar de onderdelen die overeenkomen met wat deze organisaties ieder voor zich gaan afhandelen en vervolgens – eventueel sequentieel – naar deze partijen gerouteerd.
3. Van elk aanvraag via een interactief kanaal wordt direct na ontvangst aan de klant gemeld dat zijn aanvraag ontvangen is. Daarbij wordt tevens een kenmerk meegeleverd dat de indiener kan gebruiken als sleutelgegeven bij communicatie over het ingediende verzoek. Indien bij een aanvraag een e-mailadres is meegeleverd of voor de klant een berichtenbox bestaat of e-mailadres bekend is, wordt dezelfde informatie (tevens) langs deze weg als ontvangstbericht verzonden. Deze ontvangstbevestigingen staan los van de behandelbevestiging, dat voor elk verzoek ongeacht ontvangstkanaal wordt verzonden wanneer het verzoek in behandeling wordt genomen.
4. Wanneer de zaak naar aanleiding van het verzoek start wordt zo snel mogelijk een behandelbevestiging verstuurd die de termijn bevat waarbinnen de zaak zal zijn afgehandeld.
5. Het uitvoeren van een intake resulteert altijd in digitale archivering van de melding als zodanig en het doorgeven van de melding aan de voorziening waarmee het wordt verwerkt. Vervanging van deze voorziening door een andere is vergt geen aanpassing van de intakevoorziening.

**FO4.4.5:** Intake resulteert in een kanaalafhankelijke vastlegging van de aanvraag.

1. Ongeacht kanaal, maakt uitvoeren intake gebruik van dezelfde bouwstenen, conform onderstaand tabel.

Type vastlegging	Omschrijving	Vastlegging	Implementatie
E-formulier	Inclusief validatie (generiek en gevalsgebonden), prefill (gevalsgebonden), list-of-values (statisch, generiek dynamisch, gevalsgebonden dynamisch)	Zelfde specificaties nodig voor website, digitalisering van papieren aanvragen, en het eventueel digitaliseren van balie- en telefonische aanvragen.	Keuze gemeente. Gevalsgebonden pre-fill en list-of-values via het gegevensmagazijn. Generieke validatie en statische list-of-values in XSD.
Behandelbevestiging	Het geven van een formeel bericht dat een verzoek in goede orde is ontvangen op een bepaalde datum en dat een antwoord binnen een bepaalde tijd zal worden gegeven.	Het kanaal waarmee een bericht binnenkomt geeft direct een bevestiging van ontvangst, maar dit is meestal te vluchtig en/of inhoudsarm om als formele ontvangstbevestiging te dienen.	Procesbesturing (keuze gemeente)

Type vastlegging	Omschrijving	Vastlegging	Implementatie
Classificatie van berichten	Idealiter wordt elk binnenkomend bericht eerst in XML-formaat omgezet, waarbij het XML tevens voldoende gegevens bevat voor een geheel geautomatiseerde classificatie. Voor zo ver dat niet gebeurt, dienen deze berichten te worden geclassificeerd, om onderwerp, thema, datum binnenkomst en dergelijke eenduidig vast te leggen.	In elk geval hetzelfde classificatieschema. De feitelijke classificatie kan deels door de klant zijn gedaan bij interactieve media door een menu te selecteren. Bij overige media dient de gemeente de classificatie te doen.	Zaakbeheer (Keuze gemeente), waarin via zaaktype - catalogus is aangegeven welke documenten een rol spelen (documentair structuurplan)
Ontvangst van bijlagen	Het herkennen van een binnenkomend bericht als bijlage voor een ander (al dan niet reeds ontvangen) bericht.	Een bijlage kan binnenkomen via een ander kanaal en op een ander moment dan het bericht waar het bij hoort.	Documentbeheer (keuze gemeente)
Archiveren	Het vastleggen van een geclassificeerd inkomend bericht, inclusief de bijlagen.	De gegevens uit het bericht die voor dossiervorming beschikbaar dienen te zijn, zijn kanaalonafhankelijk.	Documentbeheer (keuze gemeente)

2. De uitkomst van Uitvoeren intake is altijd een gevalideerde aanvraag waarmee de vervolgvorming aan de slag kan. Dat houdt in dat alle gegevens die ten behoeve van verwerking aan de minimale kwaliteitseisen wordt voldaan die in de vervolgstappen aan de aanvraag gesteld worden.

#### **Inrichtingsprincipes Identificatie, Authenticatie en Autorisatie**

**FO4.5.1:** Identificatie wordt ingezet ten behoeve van gerichte dienstverlening.

1. Bij inkomende telefoongesprekken wordt op basis van Calling Line Identification (CLI) waar mogelijk de klantgegevens (lopende zaken, status, afgehandelde eerdere vragen, contactmomenten en basisgegevens) getoond aan de medewerker op het moment dat de klant aan de medewerker wordt doorverbonden. Indien dat niet mogelijk blijkt wordt de klant de optie gegeven om een BSN in te geven voordat zijn oproep in behandeling wordt genomen.

**FO4.5.2:** Authenticatie van klanten vindt plaats op een landelijk uniforme wijze, afhankelijk van het medium.

1. Voor alle klantcontacten via het Internet wordt DigiD dan wel DigiD voor Bedrijven gehanteerd voor authenticatie,
2. Voor klantcontacten via papier of telefoon wordt als zwakke vorm van identificatie toegestaan dat de klant gegevens meldt die slechts de klant of diens intimi normaliter zouden kennen. Ingeval van telefonie dient nummerherkenning het doel van identificatie: een telefoonnummer waar vandaan gebeld wordt, is bij het KCC als klantgegeven bekend. In het geval van een informatieverzoek omtrent een zaak wordt het noemen van het zaaknummer meegewogen. Dit niveau wordt toereikend geacht om enkele gegevens omtrent een zaak mondeling mede te delen. Informatie over een andere zaak, vertrouwelijke informatie van enige omvang of informatie zonder een kennelijke urgentie wordt schriftelijk of via de berichtenbox medegedeeld.
3. Voor klantcontact via de balie dient de klant zich via identiteitsdocumenten te legitimeren.

**FO4.5.3:** Autorisatie wordt zo veel mogelijk overheidsbreed ingevuld.

1. De klant is per definitie geautoriseerd om alle berichten in te zien die van hem zijn ontvangen dan wel naar hem zijn verstuurd.
2. informatie die over de klant in databases staat dan wel in interne documenten voorkomt kan slechts door middel van een beslissing van een medewerker aan de klant kenbaar gemaakt worden. Uitzondering: gegevens waarvan de klant de aangewezen bron is; die mag hij ook te allen tijde inzien.
3. Een gemachtigde mag slechts datgene inzien waartoe hij gemachtigd is.
4. Machtigingen worden door middel van GMV geregistreerd.
5. Voor alle typen verzoeken waarbij het in principe mogelijk moet zijn dat een gemachtigde ze namens een klant stelt, wordt in alle gevallen waarin de aanvrager niet de betrokkene blijkt te zijn automatisch getoetst of een relevante machtiging is afgegeven.

**FO4.5.4:** Bij het toekennen van autorisaties worden Frontoffice medewerkers vooral gezien als verlengstuk van de klant en backoffice medewerkers als deel van het gemeentelijk apparaat.

1. Een frontoffice medewerker vertegenwoordigt de klant en mag daarom hetzelfde (of net iets meer) zien en doen dan de klant. Hij verkrijgt toegang tot privacygevoelige informatie over de klant slechts op basis van gegevens die niet algemeen bekend zijn, zoals de geboortedatum van de klant, diens BSN, etc. Daarnaast is hij geautoriseerd voor frontoffice handelingen zoals het registreren van contacten en zaken op basis van zijn rollen.
2. De frontoffice medewerker wordt afgeschermd van de complexiteit van de backoffice systemen. Hij hoeft geen toegang tot backoffice systemen maar maakt van gebruik van generieke intake- en raadgeeffaciliteiten.
3. De autorisaties van een backoffice medewerker worden bepaald door diens rollen. Eventueel worden ze verder beperkt tot een bepaald segment van de klantenpopulatie.

### **Inrichtingsprincipes Innen**

**FO4.6.1:** Het innen van gelden is een generieke informatiefunctie.

1. Sectorspecifieke applicaties bevatten geen logica voor het innen van gelden. In plaats daarvan maken zij gebruik van de gemeentebrede invulling van deze informatiefunctie.

**FO4.6.2:** De betaalmethoden zijn hetzelfde voor alle producten met gelijke betalingseisen.

1. Onze gemeente stelt per product vast welke eisen met betrekking tot betaalzekerheid en het betaalmoment gelden.
2. Met inachtneming van deze eisen worden de betaalmethoden, die door de gemeente worden ondersteund, aan de klant beschikbaar gesteld voor elk product waar sprake van betalingen is.

**FO4.6.3:** De gemeente stelt vast per medium welke betaalmethoden zij ondersteunt.

1. Bij de balie wordt ten minste toegestaan: contant, pinpas, chipknip. Mogelijk ook: credit card, machtiging, SMS-betaling.
2. Per Internet wordt ondersteund: iDEAL, credit card, en ten minste voor producten waarvan de levering tegengehouden kan worden tot de betaling zeker is de acceptgiro, de bankoverschrijving en via de balie alle mogelijkheden daarvan.
3. Onze gemeente maakt een keuze voor haar gehele productaanbod of zij telefonische machtigingen als betaalmethode accepteert. Ten minste voor telefonisch aangevraagde producten waarvan de levering tegengehouden kan worden tot de betaling zeker is, ondersteunt de acceptgiro, de bankoverschrijving, de machtiging en via de balie alle mogelijkheden daarvan. Eventueel kan de gemeente een mogelijkheid aanbieden voor een eenmalige mondelinge machtiging, waarbij de toezegging op passende wijze gearhiveerd wordt.
4. Per post wordt machtiging (zowel eenmalig als periodiek, zowel voor een vast bedrag als open) als betaalmethode ondersteund. Ten minste voor per post aangevraagde producten waarvan de levering tegengehouden kan worden tot de betaling zeker is, wordt ondersteund de acceptgiro, de bankoverschrijving, de machtiging en via de balie alle mogelijkheden daarvan.

**FO4.6.4:** De klant is vrij om de betaalmethode te kiezen die hem het beste uitkomt.

1. Onze gemeente biedt de klant een keuze tussen alle betaalmethodes die passend zijn bij het medium en het product.
2. Het staat de gemeente vrij om de keuze van de klant te beïnvloeden opdat de klant een keuze maakt die tot de minste kosten voor de gemeente leidt. Dat kan door de gunstigste betaalmethodes het sterkst onder de aandacht van de klanten te brengen. Bij producten waar dat wettelijk is toegestaan kan de gemeente een korting voor de gunstigste betaalmethode(s) bieden.
3. Het staat de gemeente vrij om gespreide betalingen – dat wil zeggen, het in meerdere termijnen betalen van bedragen die op één dag verschuldigd zijn – slechts via aangewezen betaalmethodes (bijvoorbeeld machtigingen) te accepteren.

### **Inrichtingsprincipes Kanaalintegratie**

**FO5.1** Voor het inrichten van intakefuncties zijn kanalen waarmee synchrone dialogen gevoerd kunnen worden de norm, eenrichtingsverkeer is de afwijking. Dit in verband met eerdere en betere validatiemogelijkheden en een hogere kwaliteit van de informatie.

1. Ongeacht kanaal, is de uitkomst van een intake een gevalideerd, verwerkbaar verzoek.
2. De mogelijkheid om een onvolledige en/of niet-gevalideerde aanvraag in te dienen wordt slechts opgehouden voor zover dit wettelijk vereist is, en dan slechts via het schriftelijke kanaal.
3. In het geval van een schriftelijke aanvraag, bestaat de uitkomst van Uitvoeren Intake mede uit een opsomming van de geconstateerde gebreken in de aanvraag. Deze

gebreken dienen als deel van de behandeling van de aanvraag te worden verholpen, omdat een klant niet tweemaal met opschortende werking kan worden gevraagd dezelfde aanvraag aan te vullen.

### **Inrichtingsprincipes Leveren**

**FO6.1:** Leveren is een generieke informatiefunctie.

1. Het invullen van Leveren door taakgerichte informatiesystemen leidt tot fragmentatie en replicatie van zaken die gemeentebreed opgelost dienen te worden en wordt daarom ontmoedigd. Aandachtspunten bij het invullen van Leveren zijn:
  - Het bevorderen van het gebruik van goedkopere kanalen;
  - Het respecteren van de wensen van de klant met betrekking tot het toegepaste kanaal en het daarbij te gebruiken adres;
  - Het formatteren volgens de huisstijl van de gemeente;
  - Het archiveren van uitgaande berichten en het indexeren daarvan ten behoeve van ontsluiting in klant- en zaakdossiers;
  - Het afhandelen van problemen met adressen, zowel de tijdelijke – mailbox vol, geen gehoor – als de structurele, bijvoorbeeld dat post onbestelbaar retour komt of dat een mailadres niet blijkt te bestaan. Deze afhandeling is deels te automatiseren, deels handmatig van aard (in welk geval de afhandeling een frontoffice taak is).
2. De informatiefunctie Leveren wordt als service aangeboden.
3. Het toevoegen van een nieuw kanaal waarmee de gemeente berichten naar klanten verstuurt heeft geen enkele gevolg voor de overige informatiesystemen. Ook niet in de zin dat zij aangepast zouden moeten worden om als bron voor berichten via dit kanaal te dienen.

**FO6.2:** De kanaalkeuze is afhankelijk van de wensen van de klant en de kenmerken van het bericht.

1. Antwoorden op vragen die de klant via zijn landelijke berichtenbox heeft gesteld worden via deze berichtenbox gegeven.
2. Waar de klant heeft aangegeven bepaalde soorten berichten via zijn berichtenbox te willen ontvangen, wordt deze wens gerespecteerd, tenzij dit uit juridische overwegingen niet is toegestaan.
3. Adressen – waaronder e-mailadressen, verblijfadressen, postadressen en telefoonnummers – kunnen (binnen wettelijke kaders) vrijelijk gebruikt voor de zaak waarvoor ze zijn ingewonnen. Ze kunnen voor andere zaken slechts worden gebruikt indien er een beheervoorziening is waarmee ze actueel worden gehouden: de GBA, de NHR, Mijnoverheid.nl of de relatiebeheervoorziening van de gemeente zelf.
4. Vertrouwelijke informatie wordt slechts verzonden via kanalen waarmee de vertrouwelijkheid voldoende is geborgd. Voor de goede orde: hiermee wordt verzending naar een door de klant zelf opgegeven adres uitgesloten, tenzij de overheid buiten de klant om heeft geverifieerd dat het adres bij de klant hoort.

Berichten waarvoor geldt dat de klant de juridische zekerheid moeten kunnen hebben dat ze van de gemeente afkomstig zijn worden slechts verzonden via kanalen waarmee kan worden geborgd dat de gemeente met zekerheid de afzender is, dan wel – zoals in het geval van post op briefpapier van de gemeente – als juridische fictie dit voor zeker mag worden aangenomen.

**FO6.3:** Informatiewensen en aanvullende adresgegevens van klanten worden overheidsbreed beheerd.

1. Onze gemeente maakt gebruik van de informatiewensen en aanvullende adresgegevens die door klanten zijn opgegeven bij mijnoverheid.nl en het dienstenloket.
2. Onze gemeente houdt niet zelf een administratie bij van de wensen en adressen van klanten met betrekking tot het verzenden van berichten.
3. Onze gemeente promoot het gebruik van Mijnoverheid.nl en het dienstenloket, onder meer door de mogelijkheden van deze faciliteiten op prominente plaatsen op gemeentelijke website weer te geven.

**FO6.4:** Formattering wordt mede bepaald door de verschijningsvorm.

1. Onze gemeente borgt dat een bericht hetzelfde uitziet, ongeacht of het op papier wordt afgedrukt en naar de klant wordt verzonden of bij de balie aan de klant wordt overhandigd, het als PDF wordt opgemaakt en per e-mail naar de klant wordt verzonden, het opgevraagd wordt via een berichtenbox of dat het per fax wordt verzonden. Ze hebben uiteindelijk dezelfde verschijningsvorm.
2. Ongeacht het kanaal waarmee en het adres waar toe een bericht wordt verzonden, bevat het in de aanhef altijd het formele adres van de geadresseerde. Voor documenten waarvoor de juridische afleverzekerheid hoog is, zal dit het adres uit het GBA of het NHR zijn. Overige postale- en e-mailadressen worden eventueel aanvullend genoemd.
3. Bij verschijningsvormen waarvoor de gemeente niet de data-tekst integratie verzorgt – bijvoorbeeld EDI-berichten – borgt de gemeente door middel van afspraken dat de ontvanger in staat is het bericht juist te interpreteren.

**FO6.5:** Bijlagen en bijsluiters worden behandeld op basis van hun juridische betekenis.

1. Indien een bijlage of bijsluiter in juridische zin deel uitmaakt van een bericht, wordt het als document meegestuurd.
2. In de overige gevallen wordt een bijlage of bijsluiter niet meegestuurd indien het kanaal zich er voor leent om een verwijzing naar het document mee te leveren door middel van een deeplink. Indien een bijlage persoonsgebonden informatie bevat, kan de bijlage uitsluitend via een kanaal met een passend niveau van privacy borging.

**FO6.6:** Alles wat verzonden wordt, wordt gearcheveerd.

1. Verzenden en archiveren zijn aan elkaar gekoppelde functies. Leveren archiveert wat verzonden wordt.
2. Waar de gegevens die aan Leveren worden meegegeven ten behoeve van het verzenden van een bericht daartoe ontoereikend zijn, dient de aanbieder indexeergegevens toe te voegen aan de opdracht waarmee Leveren wordt aangestuurd, opdat het bericht door Leveren automatisch gearcheveerd kan worden.

## Bijlage C: Inrichtingsprincipes Midoffice

### Inrichtingsprincipes Relatiebeheer

**MO2.2.1** Gemeentelijk relatiebeheer is aanvullend op landelijk relatiebeheer.

1. Relatiebeheer van de gemeente is beperkt tot organisaties en hoedanigheden van personen die niet kunnen worden gedekt door de GBA of de landelijke basisregistratie Nieuw Handelsregister (NHR).
2. Onze gemeente maakt gebruik van relatie-informatie zoals vastgelegd op de persoonlijke internet pagina van Mijnoverheid.nl, en/of het dienstenloket. De gemeente wijst relaties naar deze voorzieningen of fungeert daarvoor als doorgeefluik in plaats van een eigen voorziening aan te bieden.

**MO2.2.2** De systeemondersteuning van relatiebeheer is afhankelijk van de schaalgrootte.

1. Heeft men meer dan gemiddelde ambities met betrekking tot servicegerichtheid in de klantcontacten, dan kan in drie richtingen gedacht worden:
  - Een zaakbeheersysteem met relatiebeheerfaciliteiten;
  - Relatiebeheerfaciliteiten van CRM-applicaties;
  - Relatiebeheersystemen.

Relatiebeheersystemen en CRM-applicaties komen tot hun recht als de gemeente klanten in staat wil stellen om zelf hun eigen gegevens te beheren, en wanneer de gemeente de contactgegevens mede wil gebruiken voor attenderen.

**MO2.2.3** Relatiebeheer wordt voornamelijk via selfservice ingevuld.

1. Relatiebeheer dat door de relaties zelf kan worden gedaan laat de gemeente aan ze over. Bijvoorbeeld, bij uitgaande e-mails naar maatschappelijke relaties wordt standaard een link meegegeven naar een e-formulier waarmee de contactgegevens gewijzigd kunnen worden. Op deze wijze hoeft de gemeente niet zelf te letten op wijzigingen. Wel dient zij gemelde wijzigingen te verifiëren voordat ze verwerkt worden.
2. Relatie-informatie welke gedurende enige tijd niet gemuteerd is, wordt actueel gehouden door periodiek om een bevestiging bij de relatie te vragen. De informatie die onbevestigd blijft wordt verwijderd.

### Inrichtingsprincipes Contactregistratie

**MO2.3.1** Contactregistratie begint bij het kanaal.

1. Onze gemeente maakt gebruik van de contactregistratiemogelijkheden van het kanaal – zoals een call centre systeem, de e-mail voorziening, de berichtenbox – als bron van een kanaaloverschrijdende contactregistratie;
2. (Pseudo-) anonieme contacten worden slechts geregistreerd ten behoeve van analyse van het gebruik van het kanaal.

**MO2.3.2** Er is één agendavoorziening voor alle klantcontacten.

1. Voor elke medewerker met klantcontacten en elke resource die slechts voor één klantcontact tegelijkertijd kan worden ingezet – bijvoorbeeld, een spreekkamer – wordt een agenda bijgehouden.

2. Bij uitval van een medewerker of resource is de gemeente in staat om te bepalen welke afspraken gemaakt worden en waar nodig de afspraken te verzetten of aan een andere medewerker of resource toe te wijzen.

**MO2.3.3** Het klantdossier<sup>15</sup> presenteert de contacten die de klant met de gemeente heeft gehad.

1. Een medewerker die met een klantcontact bezig is kan beschikken over een lijst van de contacten met de klant over alle kanalen heen met vermelding van: het kanaal, het tijdstip, de aard van het contact, de wijze van identificatie en/of authenticatie, en de uitvoerende medewerker(s).

### **Inrichtingsprincipes Kanaalsturing**

**MO2.4.1** Onze gemeente gebruikt statistische analyses over contacten in een beheercyclus.

1. De noodzaak tot het herzien van content wordt regelmatig beoordeeld.
2. De benodigde capaciteit, kennis en opleidingen van het KCC worden regelmatig beoordeeld.
3. De mogelijkheden om aan te sturen op een verschuiving van klantcontacten naar gunstiger kanalen worden regelmatig beoordeeld.
4. De noodzaak van aanvullende voorlichting wordt regelmatig beoordeeld.

### **Inrichtingsprincipes Zakenregistratie**

**MO3.1.1** Zaken worden bijgehouden conform het RGBZ en de Zaaktypecatalogus.

1. Zaken worden gestructureerd vastgelegd en genormeerd conform het RGBZ.
2. De rollen – waaronder de klant als aanvrager of belanghebbende en de medewerker als klantcontact, orkestrator en vakspecialist – met betrekking tot de zaak worden bijgehouden.
3. Een zaak heeft een actuele status, waarmee wordt aangegeven wat in de zaakafhandeling reeds is bereikt. De gemeente weet van elke zaak wat de status daarvan is.
4. Elke zaak is ingedeeld bij een zaaktype uit het Zaaktypecatalogus.

**MO3.1.2** Onze gemeente voert een zelfstandige Zakenregistratie.

1. Indien de gemeente niet het bevoegd gezag is voor een federatieve zaak, registreert zij haar deel van de zaak als zijnde een zelfstandige zaak met een aanleiding, een eindresultaat, te doorlopen statussen en relevante documenten. Het bevoegd gezag wordt geregistreerd in de rol van “opdrachtgever”.
2. Waar de gemeente het bevoegd gezag voor een federatieve zaak is, registreert zij de handelingen die voor rekening van een ketenpartner komen als een stap: een geheel, met een aanvangstijdstip, een (toegezegde) eindtijdstip, de toepasselijke wettelijk termijn en een beschrijving.

**MO3.1.3** Iedere zaak wordt geregistreerd in het zakenmagazijn.

1. Het zakenmagazijn kan van elke zaak die daarin is geregistreerd de volgende informatie tonen, zowel op scherm als via een webservice, op basis van de zaak-id:
  - de zaaktype (type behandelproces);
  - een beschrijving van de statussen van het behandelproces;
  - per bereikte status het tijdstip waarop die status is bereikt

<sup>15</sup> Het gaat hier niet om een fysieke opslag zoals in een DMS, maar om een verwijssysteem.

- een vergelijking van de doorlooptijden tussen opvolgende statussen, met de daarvoor geldende normtijden;
  - de huidige status van de zaak.
2. Het is mogelijk het zaaktype nader te preciseren en te wijzigen na de initiële vastlegging in het zakenmagazijn.
  3. Ook indien de gemeente meerdere voorzieningen ten behoeve van zaakregistratie hanteert, is zij in staat om per klant een overzicht te maken van diens lopende zaken.
  4. Het overzicht van lopende zaken dat aan een klant getoond wordt bevat niet de zaken die de klant niet als zaak beschouwt, maar vanwege gemeentelijke keuzes toch als zaak zijn vastgelegd.
  5. Bewaar- en bezwaartermijnen zijn leidraad.

**MO3.1.4** De vastlegging van de informatie van een zaak is gesplitst in proces- en inhoudelijke informatie.

1. Voor elke nieuwe zaak wordt een zaakdossier aangemaakt.
2. Elk zaakdossier is gekoppeld aan en terug te herleiden naar de zaak waartoe het behoort.
3. De toegang van klanten en bij de zaak betrokken medewerkers tot het zaakdossier of delen daarvan wordt geregeld op basis van de rollen van de betrokken klanten in de zaak en de eventuele subzaken. Daarnaast worden toegangsrechten aan medewerkers verleend op basis van hun functies.
4. Bij het bereiken van een status wordt een record opgesteld met de gegevens welke conform de eisen van de archiefwet en/of ten behoeve van de reproduceerbaarheid van bewijslast bewaard moeten worden en nog niet in documenten zijn vastgelegd. Het gaat hierbij om procesuitvoeringsgegevens – wie heeft wat en per wanneer gedaan of beslist, welke route door het proces is gevolgd,... – en inhoudelijke gegevens welke zijn gebruikt bij het bereiken van de status. Dit record kan bestaan uit een tekstdocument of een zogenoemde XML-dump. Bij voorkeur wordt het automatisch gegenereerd. Het record wordt als document toegevoegd aan het zaakdossier.

### **Inrichtingsprincipes voor Werktoewijzing**

**MO3.2.1** De gemeente beschikt over een generieke voorziening voor “human workflow”. Eventuele in sectorspecifieke applicaties aanwezige workflowvoorzieningen kunnen workflow op detailniveau regelen.

1. Elke medewerker heeft slechts één omgeving voor geautomatiseerde werktoewijzing;
2. “Human workflow” dat gekoppeld is aan generieke taken, zoals document beheer, wordt waar mogelijk vervangen door een generieke oplossing;
3. “Human workflow” dat gekoppeld is aan sectorale taken koppelt terug aan de zaakregistratie wanneer een nieuwe status wordt bereikt.

**MO3.2.2** Bij de autorisatie van medewerkers wordt rekening gehouden met werktoewijzing op gevalsniveau.

1. “Workflow” wijst taken toe c.q. stelt ze beschikbaar slechts aan die medewerkers die op basis van hun functies daartoe bevoegd zijn.
2. Waar mogelijk worden vanuit de “human workflow” informatiesystemen geactiveerd en worden klant- of zaakgegevens getoond. Bijvoorbeeld: een raadpleegfunctie toont de gegevens van de betreffende klant, zonder dat de medewerker diens BSN hoeft aan te geven.

### **Inrichtingsprincipes Procesondersteuning**

**MO3.3.1** Procesondersteuning is servicegericht.

1. De geautomatiseerde uitvoering van een stap wordt geïmplementeerd door een webservice aan te roepen vanuit het procesorkestratiemiddel, tenzij er dwingende redenen zijn om andere technieken te gebruiken (comply or explain). Waar de benodigde services niet beschikbaar zijn, wordt eerst gekeken of ze wel beschikbaar gemaakt kunnen worden, voordat overwogen wordt andersoortige koppelingen toe te passen.
2. De procesorkestratieoplossing van de gemeente is in staat om door middel van services taken uit te besteden aan andere organisaties.

**MO3.3.2** In alle benodigde procesondersteuning is voorzien, desnoods handmatig.

1. Wanneer een voortijdig proces moet worden afgebroken, bijvoorbeeld omdat een aanvraag wordt ingetrokken of dat de betrokkene komt te overlijden of failliet gaat, vindt een “rollback” van het proces plaats: reeds gemaakte maar niet langer relevante veranderingen worden teruggedraaid. De “rollback” hoeft niet dezelfde mate van geautomatiseerde ondersteuning te hebben als het proces zelf, maar dient wel op een betrouwbare en controleerbare wijze te kunnen worden uitgevoerd.
2. Onze gemeente kan de voortgang van een proces volgen tot op processtapniveau, en de klant tot statusniveau. De statusinformatie wordt geleverd door het procesorkestratiehulpmiddel, indien toegepast; anders is bepaald op welke wijze dit handmatig wordt ondersteund.
3. Onze gemeente signaleert dreigende en actuele overschrijding van geldende afhandeltermijnen en is in staat om de procesuitvoering ten gevolge van dergelijke signalen bij te sturen. Zo mogelijk wordt deze bewaking en bijsturing geregeld door het procesorkestratiehulpmiddel.
4. De inrichting van geautomatiseerde procesondersteuning houdt rekening met de mogelijkheid dat er iets mis kan gaan in de communicatie tussen het procesorkestratiehulpmiddel en de informatiesystemen waarmee stappen worden uitgevoerd. Het is

daarom mogelijk om een opdracht opnieuw te verstrekken en om de statusinformatie in het procesorkestratiehulpmiddel bij te stellen aan de hand van deze informatiesystemen.

5. Het koppelen van documentstromen aan de procesgang wordt geautomatiseerd ondersteund indien de procesorkestratie geautomatiseerd ondersteund wordt. Bijvoorbeeld, een binnenkomend document dient te worden herkend als een antwoord op een vraag die in een bepaalde stap van het proces is gesteld, opdat het proces vanaf dat punt voortgezet kan worden.

### **Inrichtingsprincipes Archief functie**

#### **MO4.2.1** Records worden secuur en digitaal opgeslagen.

1. Digitale Duurzaamheid (hoe komt de overheid tot duurzame opslag van alle ongewijzigd te bewaren informatie) wordt geborgd voor alle records, ongeacht medium;
2. De wijze van opslag van een record maakt volledige reproductie mogelijk; bijvoorbeeld, een geluidsfragment kan worden afgespeeld, een foto kan worden getoond op een scherm en kan worden afgedrukt. Het maakt niet uit of het om een tekstdocument, een presentatie, een in- of uitgaand poststuk, e-mail of berichtenboxbericht, een ingevulde e-formulier of een geluidsfragment gaat.
3. Onze gemeente organiseert haar archivering op basis van het recordmanagement-concept zonder bij het duurzaam bewaren van gegevens nog een fundamenteel onderscheid te maken tussen gestructureerde en ongestructureerde gegevens.
4. Records worden bewaard op een wijze die voldoet aan de volgende standaarden:
  - De Archiefwet;
  - NEN-ISO 15489;
  - NEN 2082 (waarin is verwerkt ReMANO);
  - De nota Informatie op orde;
  - De Baseline Informatiehuishouding Rijksoverheid.

#### **MO4.2.2** Archief functie borgt reproduceerbaarheid van beschikkingen en besluiten.

1. Alle informatie die een directe rol speelt in het bereiken van een beschikking wordt als een samenhangende verzameling van records vastgelegd, evenals de beschikking zelf.
2. Aanvullende specificaties die nodig zijn om een record te kunnen weergeven worden meegeleverd met de record zelf, zodat er geen maatregelen vooraf nodig zijn om de record te kunnen tonen. Bijvoorbeeld, in het geval van XML-documenten wordt een XSD meegeleverd wanneer het document wordt opgevraagd.

**Inrichtingsprincipes Document beheer**

**MO4.3.1** Onze gemeente bewaart documenten op basis van hun bijdrage aan het proces, ongeacht hun vorm.

1. Voor elke zaaktype wordt in het Documentair Structuurplan (DSP) vastgelegd welke documenten vereist zijn om een status te kunnen bereiken en welke documenten als record bij het bereiken van een status vastgelegd dienen te worden.
2. Binnenkomende en uitgaande documenten worden per definitie als record vastgelegd. Uitgaande documenten worden als record bewaard in een vorm waarmee ze kunnen worden gereproduceerd zoals ze zijn verzonden.
3. Onze gemeente hanteert een eenduidige classificatie- en identificatiestructuur van documenttypen.

**MO4.3.2** Wijziging van documenten vindt beheerst plaats.

1. Van elk formeel erkend document wordt afgedwongen dat zij slechts door geautoriseerde medewerkers kan worden.

**MO4.3.3** Documenten kunnen worden gecreëerd, vervangen, verwijderd en ontsloten via services.

1. Wanneer een applicatie een document uit een digitaal archief opvraagt, hoeft het niet meer informatie aan te leveren dan het document-id, het id van het archief waarin het is opgeslagen en het id van de gebruiker of de applicatie die het document opvraagt. Elke digitale Document Management systeem stelt voor dit doel een service beschikbaar.
2. In het geval dat toegang tot een document via een applicatie wordt aangevraagd, wordt de autorisatiecontrole bij het archief beperkt tot de vraag of de applicatie bekend is als een toepassing dat zelf op afdoende wijze bepaalt of de eindgebruiker bevoegd is het document op te vragen.

**MO4.3.4** Documenten worden conform gangbare open standaarden vastgelegd.

*Geen onderliggende principes*

**Inrichtingsprincipes Dossierbeheer**

**MO4.4.1** Een dossier is een ontsluitingsmechanisme, niet een opslagmechanisme.

1. Documenten die in meerdere dossiers voorkomen worden slechts eenmalig opgeslagen.
2. Een dossier is niet beperkt tot één document managementsysteem (DMS), maar kan documenten uit diverse DMS-en ontsluiten.
3. Een dossier kan zoek sleutels bevatten waarmee gestructureerde gegevens uit databases en/of documenten uit een documentverzameling geraadpleegd kunnen worden, maar niet de resultaten van de raadplegingen. Zo'n dossier is een virtueel dossier.
4. Een dossier kan mede bestaan uit andere dossiers, waaronder dossiers van ketenpartijen.

**MO4.4.2** Toegang tot het dossier is de basis voor de toegang tot documenten.

1. Slechts de gebruikers die toegang hebben tot een dossier, hebben toegang tot de daarmee te ontsluiten documenten. Wel kunnen aanvullende eisen worden gesteld, bijvoorbeeld dat medische stukken slechts door een medicus mogen worden ingezien.
2. Geauthentiseerde en geautoriseerde applicaties en gebruikers kunnen vanuit het dossier een document opvragen en, mits ze beschikken over een viewer voor het bestandstype, deze in hun eigen omgeving tonen.

**MO4.4.3** Een dossier heeft een levenscyclus.

1. Een dossier wordt automatisch aangemaakt wanneer een zaak geregistreerd wordt, en in overige gevallen handmatig aangemaakt.
2. Per dossier wordt bijgehouden wanneer het laatst een document is toegevoegd en wanneer het dossier het laatst is geraadpleegd.
3. Wanneer een zaak wordt gesloten, wordt een record opgemaakt met de te bewaren procesgegevens van de zaak en wordt dit als document aan het dossier van de zaak toegevoegd. Daarna mag de vastlegging van de zaak in het zakenmagazijn worden geschoond.
4. Een dossier wordt geschoond conform de vastgestelde termijnen per zaaktype. Documenten worden geschoond wanneer alle dossiers waarin ze waren opgenomen geschoond zijn.

**MO4.4.4** Een dossier is als een geheel te beheren en gebruiken.

1. Elke dossier heeft een eigenaar.
2. Slechts de eigenaar van een dossier bepaalt wie bevoegd is documenten of dossiers daaraan toevoegen.
3. Het is mogelijk voor klanten, medewerkers, organisatiedelen en ketenpartners om zich te abonneren op signalen (notificaties) die worden afgegeven wanneer documenten aan het dossier of een bijbehorend deeldossier worden toegevoegd.

**Inrichtingsprincipes Content beheer****MO4.5.1** Beheer van content vindt plaats op basis van afspraken.

1. Indien de gemeente content van andere partijen betreft, maakt zij afspraken met deze partijen (zo mogelijk in samenwerking met andere gemeenten). De afspraken dekken naast de inhoud ook de vorm, de actualiteit, de geschiktheid voor specifieke doelgroepen, de wijze en frequentie waarop de content wordt aangeboden, en de mogelijkheden van de gemeente om de content op te nemen in het eigen Content beheer systeem en met de eigen look-and-feel te presenteren.
2. Deeplinking wordt slechts toegepast op basis van expliciete afspraken met de eigenaar van de site waar naar verwezen wordt.
3. Onze gemeente werkt actief mee aan de landelijke uniformiteit met betrekking tot het structureren en ordenen van content die voorwaardelijk is voor herkenbaarheid, vindbaarheid en aggregeerbaarheid van overheidsinformatie over alle overheidspartijen heen. Dat houdt in dat de gemeente zich conformeert aan landelijke standaarden met betrekking tot de informatie categorieën in de volgende tabel.

Informatie-categorie	Omschrijving	Bereik	Standaarden <sup>16</sup>
Informatie omtrent overheidsorganisaties	Gegevens van gemeenten, provincies, waterschappen, ministeries en andere overheden: organisatie- en persoonsgegevens, maar ook geografische en politieke gegevens.	Over alle overheidspartijen heen	Contentmodel contacten in ontwikkeling door Overheid heeft Antwoord
Bestuursinformatie	Documenten die in het bestuurlijk proces worden gebruikt of daardoor geproduceerd worden	Per overheidspartij	Conform OWMS
Wet- en regelgeving	Verdragen, wetten, Algemene maatregelen van bestuur, regelingen, reglementen e.d.	Per overheidspartij	Conform Informatie Publicatie Model: Decentrale Regelgeving
Producten	Specificaties en toelichting van diensten en producten	Per overheidspartij	Conform contentmodel product
Voorzieningen	Bijv. bibliotheken, stads kantoren, musea, zwembaden: alles met een functie, een locatie en openingstijden	Per gemeente t.a.v. de voorzieningen binnen de gemeente; per overige overheidsorgaan voor de voorzieningen die het aanbiedt	<i>Standaard nader te bepalen door GEOZET</i>
Thema-indeling	Een hiërarchie van categorieën en subcategorieën	Landelijk met gemeentelijke aanvullingen	Conform Contentstructuur Overheid (CSO) landelijk uniform per doelgroep (burger, bedrijf, instantie) per invalshoek: thema/sub-thema, life events, persoonlijke situaties, geografisch
Vraag- antwoord-combinaties (VAC)	Frequently asked questions (FAQ's)	Landelijk met gemeentelijke aanvullingen	Conform VAC-standaard (onderdeel van CSO)
Bekendmakingen	Publicaties die ontstaan ten gevolge van een wettelijke of maatschappelijke plicht	Per overheidspartij	Conform internetpublicatiemodel bekendmakingen en vergunningen
Vergunningen	Aanvragen en verleende vergunningen	Per overheidspartij	
Zoektermen	Termen die in elke overheidssite worden gebruikt om hetzelfde begrip aan te duiden. Nodig om antwoorden te kunnen aggregeren.	Landelijk met gemeentelijke aanvullingen (voornamelijk synoniemen, bijv. rijwiel = fiets)	In ontwikkeling (trefwoordenregister)
Evenementen	Eenmalig of terugkerende gebeurtenissen met een doel, een locatie, een begintijd en een eindtijd. Nodig om antwoorden te kunnen aggregeren	Gemeentelijk met landelijke aanvullingen	Standaard nader te bepalen

#### MO4.5.2 Content wordt overgenomen van de meest geschikte bron.

<sup>16</sup> Zie Bijlage G: Standaarden, pagina 64 voor een uitvoerige opsomming

1. Voor content die voor rekening van de gemeente komt, stelt zij eenduidig vast welke content zij zelf als enige kan leveren (bijvoorbeeld: de openingstijden van de stadswinkel, lokale regelgeving) en welke content zij in principe van andere bronnen kan betrekken. Voor dit laatste probeert zij aan te sluiten op een samenwerkingsverband die deze content voor meerdere – zo niet alle – gemeenten beheert.
2. Waar de content gedeeltelijk gemeentespecifiek is, wordt getracht om het gemeentespecifieke deel qua beheer te scheiden van de overige content en automatisch dit deel met de overige content samen te voegen.
3. Onze gemeente maakt niet zelf de content met betrekking tot onderwerpen die tot het domein van andere overheidspartijen behoren, maar betreft de content van deze partijen.
4. Content wordt bij voorkeur ontleend aan de informatiesystemen waarin de content operationeel ontstaat en/of beheerd wordt.

### **Inrichtingsprincipes Gebruik Basisgegevens**

**MO5.2.1** Onze gemeente stelt het binnengemeentelijk gebruik van basisgegevens verplicht.

1. Onze gemeente stelt het gebruik van basisgegevens verplicht bij de uitoefening van al haar taken.
2. Onze gemeente verplicht alle afdelingen om in geval van gerede twijfel aan de juistheid van basisgegevens deze terug te melden.
3. Onze gemeente zorgt dat opvragen van basisgegevens geautomatiseerd verloopt en actief handelen van medewerkers overbodig maakt.
4. Onze gemeente zorgt dat terugmeldingen zoveel mogelijk automatisch worden aangemaakt.

**MO5.2.2** Onze gemeente verplicht het gebruik van de generieke ontsluitingsvoorzieningen voor binnengemeentelijk gebruik.

1. Onze gemeente zorgt dat alle taakspecifieke applicaties sleutelgegevens van basisgegevens opnemen en gebruiken zodat de eigen gegevens kunnen worden vervangen door de authentieke gegevens.
2. Onze gemeente zorgt dat afnemers van basisgegevens slechts op één manier gegevens hoeven op te vragen, los van het feit of gegevens binnen- of buitengemeentelijk zijn opgeslagen.
3. Onze gemeente zorgt dat de validaties die zij uitvoert door partijen die upstream intakes uitvoeren als webservice via standaarden kunnen worden aangeroepen.

**MO5.2.3** Onze gemeente stimuleert en verplicht waar mogelijk dat uitwisseling van basisgegevens gebruik maakt van generieke bindingscomponenten.

1. Onze gemeente benadrukt het tijdelijke karakter van leverancierseigen oplossingen voor uitwisseling van basisgegevens zoals backoffice-brokers of 1 op 1 koppelingen naar landelijke voorzieningen.
2. Onze gemeente maakt bij gegevensuitwisseling van basisgegevens gebruik van de StUF-BG berichtenstandaard.

**MO5.2.4** Onze gemeente zorgt dat basisgegevens die via generieke voorzieningen worden verstrekt zoveel mogelijk “gebruiksklaar” worden gemaakt voor afnemers.

1. Het RSGB is leidend bij het inrichten van de lokale gegevensarchitectuur met daarin zowel authentieke als lokale basisgegevens

2. Onze gemeente zorgt dat basisgegevens bij opvraag worden aangevuld met informatie die het gebruik door taakspecifieke applicaties vergemakkelijkt (bijvoorbeeld het aanbieden van extra naamgegevens op grond van het door de persoon gewenste naamgebruik)

**MO5.2.5** Onze gemeente zorgt dat applicaties door generieke voorzieningen gegevens toegestuurd kunnen krijgen via kennisgevingsberichten (“push functionaliteit”).

1. Onze gemeente zorgt dat generieke voorzieningen kennisgevingsberichten sturen naar taakspecifieke applicaties die van mutaties in basisgegevens op de hoogte moeten worden gesteld. Hierbij wordt gebruikt gemaakt van het StUF-BG berichtformaat.
2. Onze gemeente zorgt dat afnemers via afnemerindicaties aan kunnen geven in welke gegevens zij geïnteresseerd zijn zodat relevante mutaties automatisch verzonden kunnen worden (“abonnementsysteem”). Naast de oude en de nieuwe waarden van de gegevens wordt tevens de aard van de mutatie meegegeven.

**MO5.2.6** Onze gemeente zorgt dat applicaties gegevens van generieke voorzieningen kunnen ontvangen via vraag- en antwoordberichten (“pull functionaliteit”).

1. Onze gemeente zorgt voor generieke voorzieningen waarbij door applicaties gegevens kunnen worden opgehaald.
2. Onze gemeente stelt op aanvraag gegevens beschikbaar via webservices.
3. Indien nodig worden kopie basisgegevens in een gegevensmagazijn geplaatst waaruit applicaties gecontroleerd gegevens kunnen ophalen.
4. Onze gemeente werkt actief aan het stimuleren van pull functionaliteit om te voorkomen dat gegevens onnodig lokaal worden opgeslagen.
5. Bij verstrekking van gegevens zijn autorisatie- en beveiligingsmechanismen aanwezig.

## **Inrichtingsprincipes Verbindingsfuncties**

### **MO6.1** Onze gemeente werkt met een servicegerichte architectuur.

1. Bij het opstellen van de gemeentelijke referentiearchitectuur wordt gewerkt met een servicegerichte architectuur.
2. De gemeentelijke servicebus moet verplicht gebruikt worden bij berichtuitwisseling. Een uitzondering wordt gemaakt voor koppelingen tussen backofficesystemen van dezelfde leverancier die via een eigen protocol gegevens uitwisselen.
3. Services worden zodanig ontwikkeld dat gebruik mogelijk is door zowel interne als externe afnemers.
4. Bij nieuwe ontwikkelingen wordt maximaal gebruik gemaakt van services die al landelijk of in ketens in gebruik zijn.
5. Bij services die de gemeente aanbiedt of afneemt worden Service Level Agreements afgesloten waarin onder andere de beschikbaarheid, de responstijd en de betrouwbaarheid van de gegevens is beschreven.
6. Bij het ontwikkelen van services wordt gebruik gemaakt van standaarden zoals vastgesteld door het Forum Standaardisatie (bijvoorbeeld StUF, ebMS en WUS)

### **MO6.2** Onze gemeente streeft naar maximale standaardisatie bij de uitwisseling van gegevens.

1. Onze gemeente neemt semantiek en gegevensformaat over van landelijke standaards (bijvoorbeeld het RSGB en RGBZ).
2. Bij uitwisseling van gegevens wordt gebruik gemaakt van de StUF berichtenstandaarden.
3. Nieuwe koppelvlakken worden waar toepasbaar via webservices gerealiseerd.
4. Onze gemeente streeft naar generieke voorzieningen die relevante standaards ondersteunen (bijvoorbeeld webintake voorzieningen die gebruik maken van de e-formulier specificaties en de StUF standaarden).
5. Gegevensuitwisselingen met externe partijen, zoals basisregistraties of verwijzindexen, maken gebruik van generieke voorzieningen.

### **MO6.3** Onze gemeente zorgt dat cruciale generieke functionaliteit in samenhang via de gemeentelijke servicebus wordt geleverd.

1. Onze gemeente laat authenticatie en autorisatie bij binnenkomende serviceverzoeken uitvoeren via de gemeentelijke servicebus.
2. Beveiliging en privacyaspecten zijn via de gemeentelijke servicebus te reguleren.
3. Via de gemeentelijke servicebus is inzicht te verkrijgen in de beschikbare services, het toegestane en daadwerkelijke gebruik daarvan (bijv., via een serviceregister); deze gegevens zijn bruikbaar voor ondermeer verantwoording, foutherstel en analyses.
4. De gemeentelijke servicebus is geschikt om protocolverschillen tussen afnemers en leveranciers te overbruggen.

### **MO6.4** Onze gemeente zorgt dat specifieke berichtenfuncties zoveel mogelijk via de gemeentelijke servicebus kunnen worden geleverd.

1. Onze gemeente gebruikt de gemeentelijke servicebus voor adresvertaling en tussentijdse opslag bij berichttransport ("Store & forward").
2. Abonneer functionaliteit zodat een abonneementhouder wordt geïnformeerd als een gebeurtenis optreedt in een andere aangesloten component ("Publish/subscribe").
3. Berichtstructuur vertaling van verzendformaat naar gewenste ontvangstformaat ("Berichttransformatie").
4. Validatie van ontvangen berichten conform wensen van afnemer (bijvoorbeeld controleren van berichtstructuur of geldigheid van de inhoud).

5. Aggregeren van losse berichten die als één bericht worden doorgestuurd en omgekeerd het opsplitsen van één bericht in meerdere berichten.

**MO6.5** Onze gemeente zorgt dat functies voor orkestratie en publicatie beschikbaar zijn via de gemeentelijke servicebus.

1. De gemeentelijke servicebus biedt mogelijkheden voor serviceorkestratie op basis van de serviceafspraken tussen services onderling (bijvoorbeeld het bewaken welke services van welke services gebruik mogen maken).
2. De gemeentelijke servicebus kent een mechanisme voor het publiceren en kunnen raadplegen van informatie over services (bijvoorbeeld via een serviceregister waar relevante informatie over beschikbare services eenmalig is opgeslagen).

**MO6.6** Onze gemeente zorgt dat de gemeentelijke servicebus robuust is en gebruik maakt van standaarden.

1. Onze gemeente zorgt dat de gemeentelijke servicebus 7\*24h beschikbaar is; de servicebus speelt een essentiële rol binnen de servicegerichte architectuur.
2. De dimensionering van de servicebus loopt vooruit op het verwachte toekomstige gebruik; nieuwe toepassingen of verhoogd gebruik van bestaande toepassingen moeten niet hoeven te wachten op opschaling van de GSB.
3. Bij de inrichting van de gemeentelijke servicebus wordt gestreefd naar een maximale onafhankelijkheid van leveranciers en maatwerkproducten.
4. De gemeentelijke servicebus ondersteunt alle vastgestelde open standaarden.
5. De gemeentelijke servicebus ondersteunt diverse communicatiepatronen (bijvoorbeeld (a-)synchroon raadpleging/opdracht, fire-and-forget).

**MO6.7** Onze gemeente zorgt dat de gemeentelijke servicebus aansluit op andere overheids servicebussen zoals de Digikoppeling.

1. Onze gemeente ziet de gemeentelijke servicebus als hét koppelvlak voor gegevensuitwisseling van en naar de gemeente (technische componenten zoals de Digikoppeling-Gateway of andersoortige adapters worden hierbij gezien als onderdeel van de GSB).
2. Bij uitwisseling tussen de gemeentelijke servicebus en andere overheids servicebussen gelden de Digikoppeling standaarden .
3. Onze gemeente gebuikt voor gegevensuitwisseling waar dit mogelijk is de StUF berichtenstandaard.

## Bijlage D: Inrichtingsprincipes Backoffice

### Inrichtingsprincipes sectorspecifieke informatievoorzieningen

**BO2.1** Onze gemeente zorgt dat sectorspecifieke applicaties zich beperken tot sectorspecifieke taken.

1. Onze gemeente zorgt dat functionaliteit die generiek beschikbaar is verplicht wordt gebruikt boven vergelijkbare functionaliteit in sectorspecifieke applicaties.
2. Generieke taken ten behoeve van zaakafhandeling worden gedaan met front- en midoffice voorzieningen.
3. Onze gemeente zorgt voor verbindingsvoorzieningen om berichtuitwisseling mogelijk te maken tussen sectorspecifieke applicaties en generieke voorzieningen. Hierbij wordt de StUF standaard toegepast.

**BO2.2** Onze gemeente zorgt dat informatiefuncties in de backoffice ook de dienstverlening via front- en midoffice ondersteunen.

1. Sectorspecifieke informatie wordt zodanig geregistreerd of aangevuld dat voldaan wordt aan informatiebehoeftes in front- en/of midoffice.
2. Klanten en frontoffice medewerkers kunnen via generieke zaakbeheer voorzieningen informatie vinden over alle zaken.
3. Mutaties in de backoffice die gevolgen hebben voor een zaak leiden tot een mutatie in het zakenmagazijn.
4. Verwerking van mutatieberichten vindt plaats via de voorzieningen die aangeduid worden als de gemeentelijke servicebus.

**BO2.3** Onze gemeente zorgt dat intakegegevens die elders zijn verworven door sectorale applicaties worden overgenomen. Binnengemeentelijk wordt intake uitgevoerd met behulp van generieke voorzieningen.

1. Uit generieke intakevoorzieningen afkomstige intakegegevens (gestructureerde gegevens en eventuele bijlagen) moeten automatisch verwerkt kunnen worden.
2. Onze gemeente zorgt dat intakegegevens afkomstig van partners automatisch verwerkt kunnen worden.
3. Bij de uitwisseling van intakegegevens wordt de StUF-standaard toegepast (bijvoorbeeld StUF-EF, StUF-Zaken of StUF-LVO).
4. Wanneer applicatie-eigen intakefaciliteiten nodig zijn moet de ingewonnen informatie toegevoegd worden aan het generiek zaaksysteem en het zaakdossier.

**BO2.4** Onze gemeente zorgt dat informatie- en dienstenlevering verloopt via generieke voorzieningen.

1. Sectorspecifieke applicaties moeten via berichten gegevens leveren zodat generieke leveringsvoorzieningen gericht informatie kunnen verstrekken en diensten kunnen leveren.
2. Sectorspecifieke applicaties bieden ontsluitingsmogelijkheden via standaarden zodat interactieve applicaties of services details over een zaak kunnen opvragen. Bijvoorbeeld via een webservice of via de ondersteuning van deeplinking.

**BO2.5** Onze gemeente gebruikt bij berichtuitwisseling met sectorspecifieke applicaties landelijk vastgestelde standaarden.

1. Voor gestructureerde gegevensuitwisseling wordt gebruik gemaakt van StUF voor administratieve gegevens en NEN3610 voor geo-gegevens.
2. Berichtuitwisseling met landelijke voorzieningen vindt plaats op basis van Digikoppeling standaarden en de vastgestelde STUF/NEN 3610 protocolbindingen.

**BO2.6** Onze gemeente zorgt dat sectorspecifieke applicaties alle archiefwaardige gegevens toevoegen aan het zaakdossier, inclusief een verslag van de plaatsgevonden procesgang wanneer de zaak is afgesloten.

1. Sectorspecifieke applicaties leveren bij afsluiting alle archiefwaardige gegevens (bijvoorbeeld het verloop van het afhandelproces). Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een document dat (bij voorkeur automatisch) toegevoegd wordt aan het zaakdossier.

**Inrichtingsprincipes Beheer Basisgegevens**

**BO3.1** Onze gemeente conformeert zich aan de standaarden die zijn opgesteld voor het beheer en gebruik van basisgegevens.

1. De inrichting en beheer van basisgegevens volgt landelijke richtlijnen zoals vastgelegd in ondermeer de Catalogi Landelijke Basisregistraties.
2. Het Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens is leidend bij het bepalen van welke niet-authentieke basisgegevens worden geregistreerd.
3. Het beheer van basisgegevens vindt plaats volgens landelijke en lokaal te maken kwaliteitsafspraken.
4. Onze gemeente hanteert gemeentebrede afspraken om zaken als privacy en continuïteit te waarborgen.
5. Onze gemeente voert periodiek controles uit om te zien of beheer en gebruik conform afspraken verloopt.

**BO3.2** Voor basisregistraties waarbij de gemeente bronhouder is wordt actief gewerkt aan het optimaal houden van de gegevenskwaliteit.

1. Onze gemeente kan de inhoud van de basisregistratie te allen tijde bewijzen aan de hand van formele brondocumenten die worden opgeslagen met behulp van generieke documentbeheer voorzieningen.
2. Van elke wijziging in een basisregistratie wordt zo snel mogelijk een afschrift aan de landelijke voorziening verstrekt.
3. Onze gemeente beoordeelt verzoeken ten aanzien van een basisregistratie en doet haar best om foutmeldingen en klachten zo snel en goed mogelijk te verwerken.
4. De relaties tussen gegevens uit verschillende basisregistraties wordt actief bewaakt en onderhouden.

**BO3.3** Onze gemeente voert gegevensuitwisseling uit met behulp van generieke voorzieningen.

1. Wanneer er vanuit onze gemeente gegevens worden uitgewisseld met partners of landelijke voorzieningen gebeurt dit bij voorkeur via de gemeentelijke servicebus en de landelijke Digikoppeling.
2. Bij binnengemeentelijk gebruik van basisgegevens wordt gebruik gemaakt van generieke voorzieningen zoals de gemeentelijke servicebus, centraal beheerde gegevensdiensten of het gegevensmagazijn.

**BO3.4** Onze gemeente hanteert bij de uitwisseling van basisgegevens open standaarden.

1. Voor gestructureerde gegevensuitwisseling wordt gebruik gemaakt van de StUF berichtenstandaard voor administratieve gegevens en van de NEN3610 standaard voor geografische gegevens.
2. Transport van berichten vindt plaats op basis van Digikoppeling standaarden zoals ebMS, WUS, WUS-Lite en JMS.

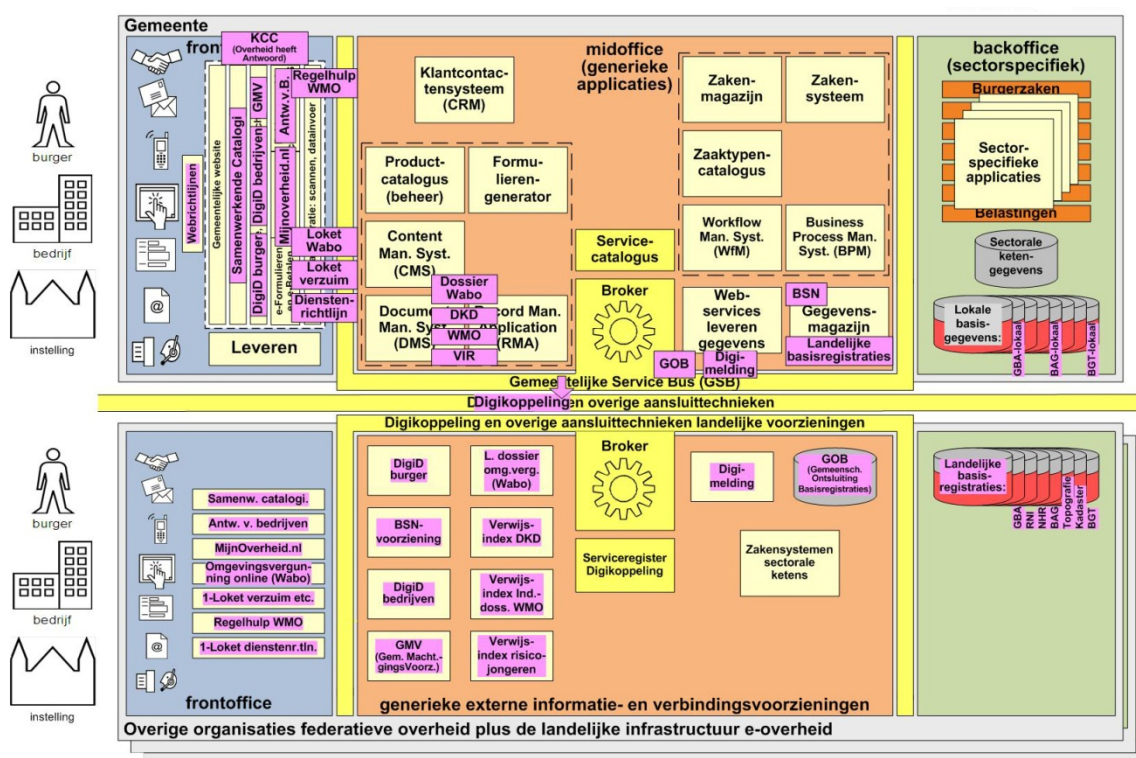
## Bijlage E: Landelijke voorzieningen in het NUP

In deze bijlage is aangegeven welke positie de NUP voorzieningen hebben binnen de GEMMA informatiearchitectuur.

In onderstaande plaat is schematisch weergegeven waar de verschillende applicaties en voorzieningen uit het NUP binnen de architectuur kunnen worden gepositioneerd.

Daarna worden de landelijke infrastructurele voorzieningen uit het NUP genoemd.

Tot slot worden de voorbeeldprojecten genoemd.



Figuur 15: Afgeleide plaat; applicaties en voorzieningen uit het NUP

**Algemene landelijke voorzieningen infrastructuur e-overheid**

# voorziening	Categorie waartoe voorziening behoort	Voorziening (systeemniveau)	Waar beschreven
	e-Toegang		
1		Webrichtlijnen	4.2 Kanalen
2		Samenwerkende catalogi	0 Contentmanagement
3		Antwoord voor bedrijven	4.4 Uitvoeren klantcontacten
4		Mijnoverheid.nl	4.4.3 Persoonsgebonden informeren
5		Overheid heeft Antwoord©	4.4 Uitvoeren klantcontacten
	e-Authenticatie		
6		DiGiD burger	4.4.5 Identificatie, authenticatie en autorisatie
7		Digimachtiging (voorheen GMV)	4.4.5 Identificatie, authenticatie en autorisatie
8		DiGiD bedrijven	4.4.5 Identificatie, authenticatie en autorisatie
9		Burgerservice-nummer (BSN)	6.3 Beheer basisgegevens
	Basisregistraties		
10		Gemeentelijke Basisregistratie Personen (GBA)	6.3 Beheer basisgegevens
11		Registratie Niet Ingezetenen (RNI)	6.3 Beheer basisgegevens
12		Nieuw Handelsregister (NHR)	6.3 Beheer basisgegevens
13		Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG)	6.3 Beheer basisgegevens
14		Basisregistratie Topografie	6.3 Beheer basisgegevens
15		Basisregistratie Kadaster	6.3 Beheer basisgegevens
16		Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT)	6.3 Beheer basisgegevens
	e-Informatieuitwisseling		
17		Digimelding (voorheen OSB)	5.6 Verbindingsfuncties
18		Digimelding (voorheen TMF)	6.3 Beheer basisgegevens
19		Gemeenschappelijke ontsluiting basisregistraties (GOB)	5.5 Ontsluiten basisgegevens

**Voorbeeldprojecten met een landelijke sectorale voorziening**

# voorbeeld-project en voorziening	Voorbeeldproject	Landelijke sectorale voorziening (systeemniveau)	Waar beschreven
20	Omgevingsloket tbv. omgevings- en watervergunning	Omgevingsloket online	4.4 Uitvoeren klantcontacten, 5.3 Zakenbeheer, 5.4 Beheer documentaire informatie
21	Digitaal Klant Dossier (DKD) werk en inkomen	DKD werk en inkomen	4.4 Uitvoeren klantcontacten, 5.3 Zakenbeheer, 5.4 Beheer documentaire informatie
22	1-Loket voor verzuim en voortijdig schoolverlaten	1-Loket voor verzuim en voortijdig schoolverlaten	5.3 Zakenbeheer
23	Regelhulp en digitalisering Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO)	Regelhulp en digitalisering WMO	4.4 Uitvoeren klantcontacten, 5.3 Zakenbeheer, 5.4 Beheer documentaire informatie
24	Verwijsindex Risicjongeren (VIR)	Verwijsindex Risicjongeren (VIR)	5.3 Zakenbeheer
25	Dienstenloket dienstenrichtlijn	Dienstenloket dienstenrichtlijn	4.4 Uitvoeren klantcontacten, 5.3 Zakenbeheer, 5.4 Beheer documentaire informatie

## Bijlage F: Verwijzingen naar NORA

### Inleiding

NORA, de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur, bevat algemene inrichtingsprincipes voor overheidsorganen. Gemeenten kennen een aantal specifieke uitdagingen. Bijvoorbeeld het moeten leveren van een groot aantal verschillende producten of het moeten fungeren als de toegangspoort voor de gehele overheid. Om deze reden is een aantal NORA principes uitgewerkt binnen de eigen GEMMA modelarchitectuur. GEMMA bouwt voort op de NORA en geeft op een aantal punten specifiek voor gemeenten nadere invulling aan de NORA.

Maar uiteraard zijn veel zaken uit de NORA (ook) direct van toepassing op gemeenten. Hieronder worden enkele van deze zaken kort toegelicht. In de nu voorliggende versie van GEMMA worden aspecten wel genoemd maar zijn ze nog niet als zelfstandig geheel voor gemeenten uitgewerkt en verbijzonderd. Het gaat om technische architectuur, beheer en beveiliging en privacy. Voor ieder van deze drie onderwerpen wordt via een verwijzing aangegeven waar binnen de NORA relevante informatie is te vinden.

### Technische architectuur

De Technische Architectuur beschrijft het samenstel van machines, opslagvoorzieningen en netwerkcomponenten vanuit technologische optiek. De technische infrastructuur is een middel om de uitwisseling van informatie tussen applicaties te kunnen verwezenlijken, als uitwerking van de dienstgerichte architectuur. Hierbij is vanuit architectuur voor de systemen vooral het communicatieaspect van belang. Vanuit de optiek van de NORA is vooral het de technische netwerkarchitectuur relevant in termen van randvoorwaarden en uitgangspunten, aangezien het netwerk de communicatie mogelijk moet maken.

Behandeld worden ondermeer:

- *Technische componenten*: overheidsorganisaties zijn relatief vrij in het kiezen van technische componenten zolang beschikbaarheid, operabiliteit en beveiliging worden geborgd;
- *Gegevensopslag*: toelichting op het gewenste gebruik van gestructureerde en halfgestructureerde gegevens en de inzet van gegevensservices daarbij;
- *Netwerk architectuur*: ten behoeve van gegevenstransport wordt het interne netwerk van een organisatie bij voorkeur via 1 koppeling aangesloten op het publieke netwerk; communicatie tussen overheidsorganen en met burgers en bedrijven verloopt via beveiligde verbindingen.

Verwijzing: NORA versie 2.0, april 2007, hoofdstuk 7 “Technische architectuur”.

### Beheer

Nadat een bouwsteen, informatiesysteem, proces of bedrijfsonderdeel ontworpen en gebouwd is, is het van belang om de dienstverlening van de organisatie continue te kunnen leveren en eventueel te kunnen bijstellen aan veranderende behoeftes. Het NORA hoofdstuk “Beheer” richt zich op die zaken die van belang zijn voor het beheer van informatievoorzieningen die in het kader van de e-overheid worden gebouwd. Er wordt beschreven wat overheidsorganisaties onderling geregeld moeten hebben als ze samen volwaardig dienstverlener willen zijn.

Behandeld worden ondermeer:

- Het belang van en een methode voor het transparant maken van dienstverlening. Het moet duidelijk zijn wat en onder welke voorwaarden wordt geleverd door een organisatie. Voor dit doel worden onderlinge afspraken tussen partijen vastgelegd in een Service Level Agreement;

- De specifieke taken van de ketenverantwoordelijke. Om een keten goed te laten functioneren voert de ketenverantwoordelijke algemene ketentaken uit zoals het verzamelen van wensen, afstemmen van standaards en het gecoördineerd doorvoeren van wijzigingen;
- Het inrichten van de organisatie ten behoeve van beheer. De organisatie is zelf verantwoordelijk voor een zodanig adequaat functioneel-, applicatie- en technisch beheer dat ook betrouwbare externe dienstverlening plaats vindt.

Verwijzing: NORA versie 2.0, april 2007, hoofdstuk 8 “Beheer”

### **Beveiliging en Privacy**

Om een betrouwbare dienstverlening van de overheid te kunnen realiseren moeten bij dienstverlening mechanismen aanwezig zijn die privacy, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de betrokken mensen, waarborgen.

Binnen NORA 2.0 wordt op de volgende aspecten ingegaan:

- *Pijlers voor betrouwbare dienstverlening*: er wordt vanuit gegaan dat deelnemende organisaties een bepaald niveau van interne beheersing hebben bereikt; vanuit de samenwerkingsgedachte is een aantal daarop aanvullende maatregelen nodig die de eigen organisatie overstijgen (bijvoorbeeld hetzelfde normenkader en technische standaards voor ondermeer communicatie tussen services);
- *Beheersing van informatiebeveiliging*; elke aan de e-overheid deelnemende organisatie beheerst de informatiebeveiliging in eigen huis (bijvoorbeeld: uitvoering risicoafweging, aanwezigheid beveiligingsnormen en procedures voor incidentafhandeling);
- *Beheersing van de bescherming van persoonsgegevens*; er moet worden voldaan aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens; te realiseren via organisatorische (bijv. aanstelling van een Security Officer) en technische maatregelen (bijv. gebruik van PKI-Overheid);
- *Beheersing van de continuïteit van bedrijfsprocessen*; gericht op het tijdig detecteren van afwijkingen van de normale bedrijfsvoering en het treffen van passende maatregelen; aspecten als crisisbeheersing, communicatie etc. spelen hierin een grote rol;
- *Governance bij ketensamenwerking*: werken in ketens stelt aanvullende eisen zodat sturen, beheersen en toezicht houden, communiceren en verantwoording afleggen gebeurt in onderlinge samenhang; het gevaar van “de zwakste schakel” moet hiermee worden voorkomen;
- *Betrouwbare en uniforme wijze van zaken doen met de overheid*: voorbeelden hiervan zijn het verstrekken van transactiecodes aan klanten en het gebruik maken van passende beveiligingsmethoden van berichten en transacties (bijvoorbeeld DigiD en PKI-overheid);
- *Diensten en services*: door de toename van elektronische diensten binnen de overheid is het noodzakelijk om voldoende organisatorische en technische afspraken te maken (bijvoorbeeld rondom beschikbaarheid, verstoringen en externe communicatie).

Verwijzing: NORA versie 2.0, april 2007; hoofdstuk 9 “Beveiliging en Privacy”.

Opmerking: op dit moment is het NORA 3.0 katern “Informatiebeveiliging” in ontwikkeling dat hoofdstuk 9 uit NORA versie 2.0 gaat vervangen.

## Bijlage G: Standaarden

Aanduiding	Onderwerp(en)	Huidige versie	URL
Contentmodel product	Productspecificaties (ten behoeve van Samenwerkende Catalogi)	0.5 (diverse data)	<a href="http://www.overheidheeftantwoord.nl/standaarden,contentstructuur-overheid">http://www.overheidheeftantwoord.nl/standaarden,contentstructuur-overheid</a>
Contentmodel vraag-antwoordcombinaties	Informerer: Frequently Asked Questions (FAQ's)	1.0, d.d. 28 oktober 2008	<a href="http://www.overheidheeftantwoord.nl/standaarden,contentstructuur-overheid">http://www.overheidheeftantwoord.nl/standaarden,contentstructuur-overheid</a>
Digikoppeling (voorheen OSB)	Digikoppeling documentatie.	n.v.t.	<a href="http://www.overheidsservicebus.nl/">http://www.overheidsservicebus.nl/</a>
Digimelding	Digimelding documentatie.	n.v.t.	<a href="http://www.e-overheid.nl/sites/renoir/producten_en_diensten/digimelding">http://www.e-overheid.nl/sites/renoir/producten_en_diensten/digimelding</a>
GEMMA e-formulieren	GEMMA producten en processen informatie inclusief alle informatie over E-formulieren.	n.v.t.	<a href="https://www.surfgroepen.nl/sites/gemma/pp/default.aspx">https://www.surfgroepen.nl/sites/gemma/pp/default.aspx</a>
GEMMA e-processen	GEMMA producten en processen informatie inclusief alle informatie over E-processen.	n.v.t.	<a href="https://www.surfgroepen.nl/sites/gemma/pp/default.aspx">https://www.surfgroepen.nl/sites/gemma/pp/default.aspx</a>
Informatie Publicatie Model: Decentrale Regelgeving	Content beheer: wet- en regelgeving	4.0; augustus 2008	<a href="http://www.overheidheeftantwoord.nl/producten,decentrale-regelgeving">http://www.overheidheeftantwoord.nl/producten,decentrale-regelgeving</a>
Internetpublicatiemodel (IPM) bekendmakingen en vergunningen	Publicatie algemene bekendmakingen	3.0.2, november 2008	<a href="http://www.overheidheeftantwoord.nl/binaries/overheidheeftantwoord/pdf/bekendmakingen/internetpublicatiemodel-bekendmakingen-versie-3-0-.pdf">http://www.overheidheeftantwoord.nl/binaries/overheidheeftantwoord/pdf/bekendmakingen/internetpublicatiemodel-bekendmakingen-versie-3-0-.pdf</a>
Internetpublicatiemodel (IPM) vergunningen	Publicatie t.a.v. Aangevraagde en verleende vergunningen	4.0, november 2008	<a href="http://www.overheidheeftantwoord.nl/binaries/overheidheeftantwoord/pdf/vergunningen/ipm-vergunningen-4-0-20-02-09.pdf">http://www.overheidheeftantwoord.nl/binaries/overheidheeftantwoord/pdf/vergunningen/ipm-vergunningen-4-0-20-02-09.pdf</a>
Kwaliteitsmodel Webrichtlijnen	Kanalen: website	1.3: november 2007	<a href="http://www.webrichtlijnen.nl/">http://www.webrichtlijnen.nl/</a>
Lijst Open standaarden	Door het Forum Standaardisatie vastgestelde open standaarden	n.v.t.	<a href="http://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/http://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijst-met-open-standaarden-voor-pas-toe-of-leg-uit/">http://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/http://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijst-met-open-standaarden-voor-pas-toe-of-leg-uit/</a>
NEN-2082	Documentmanagement: Record management	01-06-08	<a href="http://www2.nen.nl">http://www2.nen.nl</a>
NEN3610	Formaten en modellen voor geo-informatie	Divers	o.a. <a href="http://www2.nen.nl/nen/servlet/dispatcher.Dispatcher?id=253335">http://www2.nen.nl/nen/servlet/dispatcher.Dispatcher?id=253335</a>
NEN-ISO 15849-1	Document management: digitale duurzaamheid	01-11-01	<a href="http://www2.nen.nl/nen/servlet/dispatcher.Dispatcher?id=BIBLIOGRAFISCHEGEDEVENS&amp;contentID=140941">http://www2.nen.nl/nen/servlet/dispatcher.Dispatcher?id=BIBLIOGRAFISCHEGEDEVENS&amp;contentID=140941</a>
Nora en afgeleide informatiearchitecturen	Nederlandse Overheids Referentie Architectuur	divers	<a href="http://www.e-overheid.nl/thema/referentiearchitectuur">http://www.e-overheid.nl/thema/referentiearchitectuur</a>
Overheid.nl Web Metadata Standaard (OWMS)	Contentmanagement: Metadata van overheidscontent op	3.5, d.d. 1 augustus 2008	<a href="http://www.overheidheeftantwoord.nl/standaarden,metadata">http://www.overheidheeftantwoord.nl/standaarden,metadata</a>

	internet		
RGBZ (Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken)	Gegevens/semantische standaard voor gemeentelijke zaakgegevens.	1.0; januari 2010	<a href="https://www.surfgroepen.nl/sites/stuf/default.aspx">https://www.surfgroepen.nl/sites/stuf/default.aspx</a>
RSGB (Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens)	Gegevens/semantische standaard voor gemeentelijke basisgegevens:	2.0, mei 2009	<a href="https://www.surfgroepen.nl/sites/stuf/default.aspx">https://www.surfgroepen.nl/sites/stuf/default.aspx</a>
Samenwerkende Catalogi	Content beheer: producten	2.1; 01-06-07	<a href="http://www.overheidheeftantwoord.nl/producten,samenwerkende-catalogi">http://www.overheidheeftantwoord.nl/producten,samenwerkende-catalogi</a>
StUF (Standaard Uitwisselingsformaat)	Berichtenstandaard voor applicatie-integratie middels services	2.x en 3.x  elk StUF onderdeel heeft eigen versienr.	<a href="https://www.surfgroepen.nl/sites/stuf/default.aspx">https://www.surfgroepen.nl/sites/stuf/default.aspx</a>
Thema indeling overheid	Vraaggeleiding	1.3 (diverse data)	<a href="http://www.overheidheeftantwoord.nl/standaarden,contentstructuur-overheid">http://www.overheidheeftantwoord.nl/standaarden,contentstructuur-overheid</a>
Zaaktypecatalogus	De zaaktypecatalogus en bijbehorende documentatie.	n.v.t.	<a href="https://www.surfgroepen.nl/sites/gemma/pp/Lists/ZTC">https://www.surfgroepen.nl/sites/gemma/pp/Lists/ZTC</a>



## Bijlage H: Begrippenlijst

Begrip	Definitie/toelichting
Archief	Een verzameling van records (archiefbescheiden) die zijn gemaakt of ontvangen door een instelling, persoon of groep personen, die systematisch wordt gemaakt met gebruik van dezelfde infrastructuur. In het geval van een digitaal archief bestaat deze infrastructuur mede uit de software en een afgebakend geheel van mappen en bestanden.
Attenderen	Het proces waarbij informatie naar aanleiding van een gebeurtenis aan een klant kenbaar wordt gemaakt op basis van een abonnement of onderkend belang.
Authenticatie	Authenticatie is het proces waarbij iemand, een computer of applicatie nagaat of een gebruiker, een andere computer of applicatie daadwerkelijk is wie hij beweert te zijn.
Autorisatie	Autorisatie in het proces waarin een subject (een persoon of een proces) rechten krijgt op het benaderen van een object (een dossier, een document, een verzameling gegevens, een systeem).
Basisgegevens	Een gegeven dat zodanig gedefinieerd, beheerd en beschikbaar gesteld wordt dat het geschikt is voor geautomatiseerd gebruik buiten de context waarin het is ontstaan.
Basisregistratie	Een basisregistratie is een per wet aangewezen landelijke verzameling van basisgegevens.
Bericht	Een document dat wordt verstuurd door een afzender naar een of meer ontvangers.
Berichtenbox	Een berichtenbox is een constructie voor het uitwisselen van berichten tussen een klant en een aanbieder, waarbij de klant slechts de voor hem bestemde berichten kan lezen of zelf nieuwe berichten kan aanmaken als hij bij de aanbieder ingelogd is. Verschillen in werking tussen een berichtenbox en een gewone e-mail zijn: De aanbieder kan zien of een klant een bericht heeft geopend; Vertrouwelijke berichten kunnen veilig worden uitgewisseld omdat de berichten via https worden getoond; De klant kan langs andere weg (bijvoorbeeld een SMS-je) een signaal krijgen dat nieuwe berichten in de berichtenbox zijn binnengekomen. Hierdoor blijft het kanaal een effectieve communicatievorm wanneer sprake is van lage of erratische berichtenvolumes.
Bestuurlijk informatiesysteem (BIS)	Zie Raadsinformatiesysteem
BPEL (Business Process Execution Language)	Een standaard voor het specificeren van geautomatiseerd uit te voeren processen, waarmee stappen worden uitgevoerd door middel van het aanroepen van web services.
Broker	Een broker is een softwarevoorziening dat actief als intermediair optreedt tussen informatiesystemen om verschillen in protocollen, formattering en samenstelling van berichten te overbruggen.
Bronhouder	De bronhouder van een gegeven is de persoon of instantie die in principe gerechtigd is de waarde van het gegeven vast te stellen.
Business Process Management System (BPMS)	Software waarmee Business Process Management kan worden ondersteund.
Callcenter	Een callcenter is een afdeling of organisatie die is gespecialiseerd in het afhandelen van telefoonverkeer.
CLI	Calling Line Identification is de faciliteit waarbij de ontvanger van een telefonisch bericht kan zien van welk telefoonnummer het bericht (kennelijk) afkomstig is.
Content	"Content" is de inhoudelijke bijdrage van een webpagina, en in het verlengde daarvan informatie dat wordt verzameld met het doel de informatie op een webpagina te kunnen tonen.
Content management Systeem (CMS)	Een content-beheersysteem of contentmanagementsysteem is een softwaretoepassing die het mogelijk maakt dat mensen eenvoudig, zonder veel technische kennis, documenten en gegevens op internet kunnen publiceren.
Contentitem	Een "contentitem" is een eenheid van "content".
Customer Relationship Management (CRM)	Een CRM-systeem is een softwarepakket is voor het beheren van klantgegevens en interacties met deze klanten.
Deeplink	Dieplinken of deeplinken is het plaatsen van een hyperlink op een webpagina die

	specifiek linkt naar een specifieke pagina of plaatje binnen een andere website, in plaats van naar de hoofdpagina van die website. De hyperlink wordt een deeplink genoemd.
Digikoppeling (voorheen OSB)	Digikoppeling is een verzameling van standaarden ten behoeve van het uitwisselen van berichten door overheidsorganisaties.
Digimelding (voorheen Terugmeldvoorziening)	Digimelding is een (nog te bouwen) faciliteit waarmee overheidsorganisaties hun vermoedens over de onjuistheid van gegevens in basisregistraties kunnen aangeven. Digimelding zorgt dat de melding aan de juiste bronhouder worden doorgegeven en bewaakt de afhandeling daarvan.
Document	<p>Een document is een geheel van gegevens met een eigen identiteit ongeacht zijn vorm, met de bijbehorende metadata ontvangen of opgemaakt door een natuurlijke en/of rechtspersoon bij de uitvoering van taken. Een document kan zijn, ongeacht aard en vorm: een tekstverwerkingsdocument, een papieren brief, een webpagina, een landkaart, een foto, een geluidsopname, een dataset, een blog, etcetera.</p> <p>Een kopie van een document kan pas als een zelfstandig document worden beschouwd wanneer wijzigingen in het oorspronkelijke document niet zouden moeten inhouden dat het kopie overeenkomstig gewijzigd moet worden.</p>
Document management Systeem (DMS)	Een document management systeem (DMS) is een systeem waarin documenten kunnen worden opgeslagen, geselecteerd en beschikbaar gesteld. Het bevat veelal tevens faciliteiten om dossiers samen te stellen en beheren.
Documentair Structuurplan (DSP)	Een plan waarin is vastgelegd op welke wijze de toegankelijkheid van archiefbescheiden is georganiseerd en de wijze waarop archiefbescheiden zijn ingedeeld en gerangschikt. Een en ander in relatie tot het werk dat is de organisatie wordt gedaan.
Doelbinding	Doelbinding is de mate waarin de noodzaak dat een persoon of groep van personen een bepaalde bewerking uitvoert op een gegeven of groep van gegevens uitvoert aantoonbaar is te herleiden naar een of meer vastgestelde doelen waaraan de legitimiteit van de gegevensverzameling is herleid.
Dossier	Een dossier is - in de context van de elektronische gemeente - een ontsluitingsmechanisme voor een verzameling gegevens met als gemeenschappelijk kenmerk dat ze horen bij een voor gemeentelijke taken relevant onderwerp. De gegevens kunnen deels of geheel uit documenten bestaan.
e-formulier	Een e-formulier is een formulier dat op een webpagina wordt getoond en via een browser ingevuld, gevalideerd en opgestuurd kan worden.
Enterprise Content Management systeem	Een Enterprise Content Management systeem is een CMS dat over de gehele breedte van een organisatie wordt ingezet en naast content dat voor webpagina's bestemd is tevens de interne documenten van de organisatie bevat.
Enterprise Service Bus	IT-voorzieningen voor het communiceren van berichten tussen applicaties, en het verder faciliteren van deze communicatie door middel van het aanbieden van diensten waarmee verschillen in identiteit, protocollen, platformen, formaten, semantiek, tijd en berichtsamenstelling kunnen worden overbrugd.
Generieke informatiefunctie	<p>Een generieke informatiefunctie is een informatiefunctie waarvan de invulling niet wezenlijk per gemeente of sector verschilt. Voorbeelden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inningsfuncties waarmee burgers en bedrijven belastingen, leges, boetes, afdrachten en betalingen aan de gemeente voldoen,</li> <li>• publicatiefuncties</li> <li>• verbindingsfuncties.</li> </ul>
Human workflow	<p>Human workflow is een informatiefunctie waarmee:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• handmatige taken aan medewerkers kan worden aangeboden en/of toegewezen</li> <li>• de geautomatiseerde voorzieningen die de uitvoering van deze taken ondersteunen op het scherm van de medewerker geactiveerd wordt,</li> <li>• taken na afloop kunnen worden afgemeld</li> <li>• gerappelleerd wordt indien de handmatige taken niet binnen gestelde tijdslimieten zijn afgehandeld.</li> </ul>
Identificatie	Identificatie is het proces waarin de klant aangeeft wie hij of zij is.
Informatiefunctie	Een Informatiefunctie (of informatieverwerkende functie) is de functie van een informatieverwerkend proces zoals uitgevoerd door een persoon en/of een geautomatiseerde informatievoorziening (of een cluster van dergelijke) informatievoorzieningen. Daarbij is de informatiefunctie (of informatieverwerkende

	functie) de bijdrage die het informatieverwerkende proces levert aan zijn omgeving.
Interactief	Eigenschap van een kanaal dat aangeeft dat een synchroon gevoerde dialoog mogelijk is.
Kanaal	Een kanaal is een communicatietechniek dat gebruik maakt van een medium.
Klantcontactcenter (KCC)	Een klantcontactcenter (KCC) is een organisatorische eenheid dat de eerstelijns contacten met klanten uitvoert, ongeacht medium (balie, telefoon, post, website,...)
Loketmanagementsysteem	Faciliteiten waarmee baliebezoekers in volgorde worden toegewezen aan beschikbare balies.
Medium	Een medium is een fysieke omgeving of drager via welke of waarmee communicatie kan plaatsvinden.
Proces	Een geordende verzameling van activiteiten dat gericht is op het produceren van een resultaat dat voor de klant van waarde is.
Procesorkestratie	Procesorkestratie is de informatiefunctie dat borgt dat de stappen van een procesgeval in de juiste volgorde en onderlinge samenhang worden uitgevoerd.
Product	Een product is een fysiek goed en/of immateriële dienst dat een organisatie aan een klant levert, waaraan de klant toegevoegde waarde beleeft.
Pseudo-anonimiteit	Pseudo-anonimiteit is de eigenschap van de levering van een product waarbij de klant zijn identiteit niet hoeft prijs te geven.
Publicatie	Publicatie is het proces waarmee informatie kenbaar wordt gemaakt.
RaadsInformatieSysteem (RIS)	Een informatiesysteem ter ondersteuning van het politieke proces binnen een gemeente. Hiermee worden raads- en commissieagenda's, verslagen en overige raadsdocumenten bijgehouden, geordend, op het internet gepubliceerd en doorzoekbaar gemaakt met zoektechnologie en notificatiediensten, en discussiefora ondersteund.
Record	Een record is een document dat niet mag worden gewijzigd.
Record Management Application (RMA)	Een RMA is een applicatie (softwarepakket) dat een organisatie in staat stelt om records (archiefbescheiden) in een "veilige omgeving" te beheren.
Referentiële integriteit	De eigenschap van gestructureerde informatie dat de informatieobjecten waaraan andere informatie refereert niet verwijderd worden zo lang als er aan gerefereerd wordt.
RSS	RSS, of Really Simple Syndication (eenvoudige gelijktijdige publicatie), is een familie van webfeedformaten.
Service	Een service is een interactiepatroon tussen een aanbieder en een afnemende informatiesysteem, waarin de aanvrager een bericht naar de aanbieder stuurt, die vervolgens een retourbericht stuurt met een respons. De afnemer bepaalt vervolgens zelf wat hij met de respons gaat doen.
Service Level Agreement	Een Service level agreement (SLA) (Serviceniveau-overeenkomst) is een type overeenkomst waarin afspraken staan tussen aanbieder en afnemer van een service. Er wordt afgesproken wat de prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen zijn van de te leveren service, om deze later te kunnen toetsen. In een SLA worden de rechten en plichten van beide partijen omschreven. Een SLA is een afspraak tussen klant en leverancier, zowel de interne als de externe.
Service oriënted architectuur (SOA)	Service oriënted architectuur (SOA) is een paradigma waarin aanbieders informatiefuncties aan afnemers beschikbaar stellen door middel van services.
Synchroon	Eigenschap van een verbinding waarbij de verwerking door de ontvanger volgt direct aansluitend in de tijd op verzending door de bron (bron STUF).
VAC, FAQ	Een vraag-antwoordcombinatie (VAC) is een vorm van "contentitem" dat bestaat uit een vraag en de daarop passend antwoord, alsmede indexeringsgegevens waarmee de VAC kan worden opgezocht. In het engels wordt deze contentvorm een Frequently Asked Question (FAQ) genoemd. VAC's vormen een belangrijk onderdeel van de Antwoord Contentcollectie.
Verschijningsvorm	De kenmerken van de weergave van een document die tezamen bepalen hoe de ontvanger het document ervaart, los van de bijzonderheden van de techniek waarmee het ontvangen is. Bijvoorbeeld: dat de informatie is getoond op A4 pagina's bepaalt de ervaring van de klant, ongeacht of deze pagina's worden vormgegeven door middel van papier, een PDF-bestand of een in dat formaat weergegeven HTML-pagina, en is daarom één verschijningsvorm.
Webservice	Een webservice is een service dat uitsluitend gebruik maakt van XML berichten die zonder menselijke tussenkomst verstuurd zijn door middel van webprotocollen

	(meestal SOAP).
WFMS	Een workflowmanagementsysteem (WFMS) is een applicatie waarmee (eventueel onder meer) "human workflow" wordt ondersteund.
Workflow	Workflow management is de beheersing van werkstromen, ofwel van de beweging van informatie, vaak met geautomatiseerde middelen. Workflow management zorgt ervoor dat de juiste informatie, volgens de regels van het bedrijf, op inzichtelijke en efficiënte wijze van de ene afdeling naar de andere afdeling komt.
Zaak	Een samenhangende hoeveelheid werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerde eindresultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden.
Zaakdossier	Het dossier waarmee de informatie aangaande de zaak (zoals aangegeven in het RBGZ-model) wordt ontsloten.
ZaakTypeCatalogus (ZTC)	Een ZTC is een referentielijst met relevante kenmerken van gemeentelijke activiteiten die als zaken kunnen worden uitgevoerd (zowel extern als intern).
Zakenmagazijn	Een zakenmagazijn is een systeem waarmee zaken geregistreerd kunnen worden.
Zakensysteem	Een zakensysteem is een informatiesysteem waarmee zaken beheerd kunnen worden.

## Bijlage I: Afkortingenlijst

Afkorting	Betekenis	Verdere informatie
BAG	Basisregistratie Adressen en Gebouwen	NUP bijlage <sup>17</sup>
BGT	Basisregistratie Grootchalige Topografie	NUP bijlage
BPEL	Business Process Execution Language	Begrippenlijst <sup>18</sup>
BPM	Business Process Management	Begrippenlijst
BPMN	Business Process Management Notation	Begrippenlijst
BPMS	Business Process Management System	Begrippenlijst
BSN	BurgerServiceNummer	NUP bijlage
CLI	Calling Line Identification	Begrippenlijst
CMS	Content Management Systeem	Begrippenlijst
CRM	Customer Relationship management system	Begrippenlijst
DigiD	Digitale Identiteit	NUP bijlage
DKD	Digitaal KlantDossier	NUP bijlage
DMS	Document Management Systeem	Begrippenlijst
DSP	Documentair Structuur Plan	Begrippenlijst
ebXML	Electronic Business using eXtensible Markup Language	Begrippenlijst
ESB	Enterprise Service Bus	Begrippenlijst
FAQ	Frequently Asked Question (in Nederlands vertaald als VAC)	Zie VAC
GBA	Gemeentelijke BevolkingsAdministratie	NUP bijlage
GMV	Gemeenschappelijke MachtigingsVoorziening	NUP bijlage
GOB	Gemeenschappelijke Ontsluiting Basisregistraties	NUP bijlage
GSB	Gemeentelijke Service Bus	Hoofdstuk 5.5
HTML	HyperTextMarkupLanguage	
IPM	Internet PublicatieModel	Standaarden <sup>19</sup>
KCC	KlantContactCenter	Begrippenlijst
NHR	Nieuw HandelsRegister	NUP bijlage
NORA	Nederlands Overheids ReferentieArchitectuur	Hoofdstuk 1.3
NUP	Het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid	NUP bijlage
OSB	Overheids Service Bus (nu Digikoppeling)	NUP bijlage
OWMS	Overheid.nl Web Metadata Standaard	Standaarden
PDF	Portable Document Format	
PIP	Persoonlijke Internet Pagina (nu Mijnoverheid.nl)	NUP bijlage
RGBZ	Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken	Standaarden

<sup>17</sup> Zie Bijlage E: Landelijke voorzieningen in het NUP, pagina 103.

<sup>18</sup> Zie Bijlage H: Begrippenlijst, pagina 97.

<sup>19</sup> Zie Bijlage G: Standaarden, pagina 64.

Afkorting	Betekenis	Verdere informatie
RIS	RaadsInformatieSysteem	Begrippenlijst
RMA	Record Management Application	Begrippenlijst
RSGB	Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens	Standaarden
RSS	Really Simple Syndication	Begrippenlijst
SLA	Service Level Agreement	Begrippenlijst
SOA	Service Oriented Architecture	Begrippenlijst
SOAP	Simple Object Access Protocol	
StUF	Standaard UitwisselingsFormaat	Standaarden
TMF	Terugmeld Voorziening	NUP bijlage
URL	Universal Resource Locator	
VAC	VraagAntwoordCombinatie	Begrippenlijst
VIR	Verwijsindex Risico's Jeugdigen	NUP bijlage
VSV	1-loket voor Verzuim en voortijdig SchoolVerlaten	NUP bijlage
WFMS	Workflow Management Systeem	Begrippenlijst
WSDL	Web Services Definition Language	
XML	eXtensible Markup Language	Begrippenlijst
XSD	XML Schema Definition language	Begrippenlijst
ZTC	ZaakTypeCatalogus	Begrippenlijst

## Bijlage J : Brondocumenten

StUF ("startpagina")	<a href="https://www.surfgroepen.nl/sites/stuf/default.aspx">https://www.surfgroepen.nl/sites/stuf/default.aspx</a>
StUF community	<a href="https://www.surfgroepen.nl/sites/stuf/default.aspx">https://www.surfgroepen.nl/sites/stuf/default.aspx</a>
Gegevensmodel RSGB	<a href="https://www.surfgroepen.nl/sites/stuf/default.aspx">https://www.surfgroepen.nl/sites/stuf/default.aspx</a>
Gemma	<a href="https://www.surfgroepen.nl/sites/gemma/default.aspx">https://www.surfgroepen.nl/sites/gemma/default.aspx</a>
Nora, en andere overheidsreferentie architecturen	<a href="http://www.e-overheid.nl/thema/referentiearchitectuur/referentiearchitectuur.xml">http://www.e-overheid.nl/thema/referentiearchitectuur/referentiearchitectuur.xml</a>
Vastgestelde open standaarden	<a href="http://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijst-met-open-standaarden-voor-pas-toe-of-leg-uit/">http://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijst-met-open-standaarden-voor-pas-toe-of-leg-uit/</a>
Overheidsservicesbus	<a href="http://www.overheidsservicebus.nl/">http://www.overheidsservicebus.nl/</a>
Nederland open in verbinding	<a href="http://www.noiv.nl/">http://www.noiv.nl/</a>
Verwijzing Baseline Informatievoorziening Rijksoverheid	<a href="http://www.e-overheid.nl/sites/kennislab/de_baseline">http://www.e-overheid.nl/sites/kennislab/de_baseline</a>
Archiefwet	<a href="http://www.nationaalarchief.nl/archiefbeheer/archiefzorg/archiefwet/">http://www.nationaalarchief.nl/archiefbeheer/archiefzorg/archiefwet/</a>



**KWALITEITS  
INSTITUUT  
NEDERLANDSE  
GEMEENTEN**

Bezoekadres: Nassaulaan 12  
2514 JS Den Haag

Postadres: Postbus 30435  
2500 GK Den Haag

[info@kinggemeenten.nl](mailto:info@kinggemeenten.nl)  
T: 070 373 8017  
F: 070 363 5682